



Le + syndical

CGC-DGFiP
86/92 Allée de Bercy
Bâtiment Turgot
Télédoc 909
75572 PARIS CEDEX 12
Tél. : 01.53.18.01.39 – 01.53.18.00.69
Site : www.cgc-dgfip.fr
Adresse mail : cgc.bn@dgfip.finances.gouv.fr

Dans les centres de contacts, on expérimente aussi les risques professionnels !!!

L'expérimentation «Centres de contacts» engagée à compter du second semestre 2014 s'est d'abord développée sur deux sites pilotes :

- le centre de contact de Rouen, ouvert en août 2014 au sein de la Direction impôts service/Centre impôts service (CIS) de Rouen. Depuis le mois d'août 2014, ce centre répond aux courriels et aux appels des contribuables particuliers de l'Oise. Ce périmètre a été étendu aux Alpes-de-Haute-Provence depuis le 7 avril 2015 ;
- le centre de contact de Chartres, ouvert en mars 2015 au sein de la Direction départementale des Finances publiques de l'Eure-et-Loir . Ce centre assure la gestion des appels téléphoniques et des courriels des usagers particuliers des départements de l'Eure-et-Loir et de la Seine-Saint-Denis.

Ces centres de contacts fonctionnent comme les «call center» : temps de 25 secondes entre chaque appel, 5 mn de pause toutes les heures, amplitude horaire de 8h30 à 19h, à charge pour les agents de s'organiser avec l'encadrement pour qu'il y ait une continuité de service sur cette période. En outre, les horaires d'ouverture pourront être étendus jusqu'à 22h pendant 5 à 12 semaines lors des campagnes des déclarations IR et de l'émission des avis IR/TH, avec au minimum 2 samedis obligatoires dans l'année !

Les conditions de travail dans les centres d'appels ont mauvaise réputation car la pénibilité dépasse celle habituellement rencontrée :

- conjonction de l'utilisation permanente d'un casque, d'un microphone et d'un micro ordinateur qui met en jeu de façon concomitante plusieurs fonctions cognitives et sensorielles, un nombre d'appels volumineux, une organisation du temps de travail adaptée à la clientèle qui engendre des horaires décalés.
- des contraintes liées à une forte exigence psychologique, une faible latitude décisionnelle dans l'organisation du travail, une forte exigence émotionnelle avec une confrontation aux réclamations des usagers, une dissonance émotionnelle car il faut toujours afficher du positif.
- des risques auditifs, visuels, vocaux, et musculo-squelettiques.

Il est donc primordial d'agir sur les facteurs organisationnels car les troubles ont pour origine le stress de la relation de clientèle (logique de plaire au client) mais aussi le stress managérial (organisation contrôle et rythme de travail).

QUESTIONNAIRE A NOUS RETOURNER :

La question se pose clairement : la DGFIP a t-elle organisé la prévention des risques sur la santé des téléopérateurs de manière efficace?

Pour répondre à cette question, nous vous adressons un questionnaire en 2 parties (1- l'organisation et l'environnement du travail, 2- l'exercice du métier)

1- Organisation et environnement de travail :

S'agissant du temps de travail :

- les pauses sont elles régulières et suffisantes ? oui non

- arrivez-vous à décompresser durant ces pauses ? oui non

Si non , pourquoi ? locaux, confinement, luminosité, autres.....

.....

- travaillez-vous en horaires décalés de manière choisie ou imposée ? oui non

- travailler jusqu'à 22H en période de campagne de déclarations des revenus, vous paraît-il opportun ? oui non

- êtes-vous favorable au travail le samedi ? oui non

- vous impose t-on des horaires et des jours de travail ? oui non

S'agissant des installations matérielles et immobilières réparties sur plusieurs plateaux :

- l'ergonomie du poste de travail vous paraît-elle adaptée ? oui non

- la conception des plateaux en marguerite vous satisfait-elle ? oui non

- utilisez vous un casque double écouteurs ? oui non

- avec modulateur de voix ? oui non

- chaque opérateur dispose t-il d'un casque personnel ? oui non

- l'acoustique dans les locaux vous paraît-elle bien adaptée ? (un écart ambiant de minimum 30 db doit exister entre chaque poste avec des locaux) oui non

- avez vous reçu une formation sur ces risques et comment les limiter ? oui non

- un dispositif de surveillance médicale particulier a t-il été mis en place ? oui non

2- L'exercice du métier :

- avez-vous choisi de travailler en centre de contact ? oui non

- si non, souhaitez vous y rester oui non

Sur le centre contact de Chartres au 1^{er} mars 2016, il manque 1 B et 7 C, à quoi attribuez-vous cette désaffectation ?

.....

Pour compenser, la DG va recruter 7 agents C échelle 3 (sans concours par recrutement local) nécessairement formés à la va-vite pour répondre aux questions des usagers particuliers. Selon vous est-ce une réponse adaptée aux problématiques rencontrées par le centre de contact au regard des compétences requises ?

.....

Vous travaillez avec de nombreuses bases ILIAD ouvertes dans la barre des tâches auxquelles s'ajoutent les autres applications Adonis, Rec, RAR, matrice cadastrale : Quelles sont vos observations sur ce point ? cela vous gêne t-il pour bien exercer votre métier (lenteur des recherches, fatigue accrue)...Pistes d'amélioration ?

- le taux d'activité est-il régulier sur une année complète ? oui non

- les pics d'activité sont-ils maîtrisés ? oui non

A l'inverse, comment sont gérés les creux d'activité ?

.....

La procédure de traitement des demandes de dégrèvements par téléphone vous paraît-elle :

- efficace ? oui non

- fiable ? oui non

- comporter trop de dysfonctionnements dans les liaisons avec le département d'origine ? oui non

- de quelle traçabilité disposez vous pour justifier d'un dégrèvement en cas de contrôle interne ou audit à posteriori sur votre activité ?

.....

.....

Vous êtes opérateur téléphonique :

- ressentez vous un manque d'autonomie dans votre métier ? oui non
- l'activité du superviseur vous semble t-elle utile ? oui non
- bénéficiez-vous d'un soutien technique suffisant ? oui non

Si non, pourquoi

Améliorations possibles :

Vous êtes superviseur de l'activité du plateau téléphonique :

- votre positionnement est -il apprécié ? oui non , non sécurisant ? oui non
- avez-vous le sentiment d'avoir reçu une formation suffisante :
sur le plan technique ? oui non sur le plan managérial ? oui non
- ce métier pourrait-il être exercé d'une autre manière ? oui non

Si oui, comment pourrait-on le faire évoluer ?.....

Etes-vous informé que la DG va expérimenter 3 nouveaux centres de contacts à Carcassonne, Valence et un autre rattaché au CIS de Nancy ?

Selon-vous, l'expérimentation du centre de contact devrait-elle être continuée ?

- généralisée ? oui non
- abandonnée ? oui non

3- L'indemnitaire :

Les horaires atypiques de 8H30 à 19H00, voire 22H et quelques samedis lors des périodes de pointe vous soumettent à de fortes contraintes. Pensez-vous que votre rémunération est à la hauteur de ces contraintes ? Que souhaitez-vous comme complément de rémunération ou prime ?

Quel que soit votre grade en catégorie C, B, A, A+, la CGC DGFIP fera remonter à la DG de manière synthétique et anonyme vos problématiques concrètes au sein des centres de contact.

Pour recevoir gratuitement nos informations : envoyez un mél à : cgc.bn@dgfip.finances.gouv.fr



La CGC DGFIP se bat à vos côtés pour défendre vos droits.