



Compte rendu du CTL (audio) du 22 mars 2021

En réponse à la *déclaration liminaire FO DGFIP 67*, la Direction a indiqué que le virus n'est pas oublié et qu'elle s'adaptera en fonction des contraintes de la période. Nous jugerons sur les actes !

Règlement intérieur (RI) et cadre d'organisation du travail du Centre de Contact (CDC)

La présentation s'effectue d'abord en CTL puis aux agents du CDC.

Réponses obtenues par FO DGFIP 67 à ses questions posées en déclaration liminaire et lors des débats :

- Horaires jusqu'à 22h et samedi matin :

La direction a insisté sur le volontariat. Mais évidemment, si le nombre nécessaire de volontaires n'est pas atteint, les volontaires seront désignés...

Alors que le RI prévoit un minimum de 2 agents, la Direction estime que le CDC 67 devra utiliser 10 à 15 % de l'effectif pour ces horaires décalés.

Une indemnité compensatrice est mis en place pour ces horaires : 17€/heure travaillée de 19 à 22h et le samedi.

Pour le samedi, une plage d'une durée de 5h15 est demandée, valant 7h42, avec le lundi suivant non travaillé.

Deux équipes doivent assurer la permanence du samedi entre 9h et 19h.

Le télétravail permettrait à ceux qui en bénéficient de ne pas se déplacer.

Entre 19h et 22H, une pause supplémentaire de 20 minutes est prévue, temps imparti pour manger...

NB : pause comptée comme temps de travail.

FO a été la seule a signalé que ces horaires pourront s'appliquer 40 jours maximum par an, soit 18% des jours travaillés (!), ce qui n'est pas du tout négligeable. Mais pour la Direction, tout va puisque les horaires décalés n'ont été mis en œuvre que 9 jours en 2020 dans d'autres CDC et aucun samedi...

Le badgeage le soir n'étant pas prévu, le temps de travail sera donc réintégré manuellement.

- Quid de la sécurité des agents ? Le concierge sera mis à contribution. Il est difficile d'envisager des places de parking dans la cour. Pour la Direction, la problématique n'est pas sur la sécurité dans le bâtiment mais au niveau des horaires inhabituels.

- Passage à 5h de téléphone/jour :

Les deux pauses de 20mn (à placer librement par les agents !) ne seront pas incluses sur le temps téléphonique, mais comptent dans le temps travaillé. Une nouvelle répartition du travail écrit, qui devient secondaire, sera mise en place. Sans pression supplémentaire d'après la Direction...

A la demande de la SRP, une vacation de 6h pourra être demandée. Pour FO, c'est trop !

Selon la Direction, pas de problèmes particuliers sur ce point. Pas de stress supplémentaire pour les agents, pas de fatigue psychologique : tout va bien dans le meilleur des mondes.

Pourtant dans le privé, c'est 10 minutes de pause obligatoire toutes les heures d'appel et sur le temps d'appel ! Comme d'habitude, la DGFIP ne regarde que ce qui l'intéresse...

- Les primes ayant été harmonisées entre les différentes plate-formes d'appels, aucune augmentation de la prime spécifique n'est envisagée, autre que les 17€.

- les congés : Il n'y aura pas de changement fondamental par rapport à aujourd'hui, selon la Direction.

Ces conditions de travail sont une véritable régression. Ces horaires en décalé vont bien sûr avoir des répercussions sur la vie privée et familiale des agents. FO-DGFIP 67 réaffirme son inquiétude quant aux risques psycho-sociaux découlant de cette nouvelle organisation.

Vote unanime contre. FO DGFIP 67 s'oppose au travail jusqu'à 22h et au travail le samedi !

Dernière minute : par un message du 23/03, la Direction a indiqué aux OS que la médiation proposée suite à la grève du CDC 67 allait se mettre en place, les 2 médiatrices étant nommées. Les échanges avec les agents qui le souhaitent pourront se faire en audio ou visioconférence.

Note sur la rénovation de la stratégie d'accueil des usagers dans les services infra-départementaux du Bas-Rhin.

Réponses obtenues par FO DGFIP 67 à notre déclaration liminaire, largement consacrée à ce sujet, et aux questions posées en séance :

- Sur les moyens : l'accent est mis sur le téléphone, pour éviter que les usagers ne viennent. La nouvelle solution téléphonique TOIP sera déployée en 2021 à Molsheim (le 10 mai), puis aux HUS, à la Direction et au CDC. Le déploiement devrait s'achever fin 2024 a priori. Mais la Direction ne nous a pas dit comment faire avec les anciens autocombs obsolètes d'ici 2024...

Sur les problèmes informatiques, la Direction a indiqué que la DG y travaille ! *Et en attendant ???*

- Sur les vigiles : la Direction ne sait pas comment les usagers réagiront quand, à l'accueil tout venant, l'agent leur expliquera qu'ils doivent prendre RDV, physique ou téléphonique, parce que leur question ne figure pas sur l'annexe 2 qui liste les questions simples auxquelles un agent peut répondre sans RDV... C'est pourquoi des vigiles sont prévus, sur la journée, sur les sites les plus sensibles (pour gérer aussi les usagers qui n'auront pas RDV l'après-midi mais voudront quand même rentrer avec ceux qui en ont un).

- Sur les autres missions des SIP : Pour la Direction, pas de souci, les agents pourront essentiellement se consacrer à l'accueil puisque tout le reste est en forte diminution (les appels vont irriguer les CDC, la gestion de la TH était plus complexe avant, l'accueil physique a diminué en 2020, le nombre de saisies de déclaration s'est effondré...). Bref, il s'en est fallu de peu que la Direction nous dise qu'il n'y avait plus rien à faire en SIP...

- Nouvel outil Contacts, pour rappeler les usagers, développé dans la Marne: Strasbourg, Illkirch, Schiltigheim, Saverne et Sélestat vont le tester. Espérons que ce n'est pas une nouvelle usine à gaz...

Vote unanime contre. FO DGFIP 67 estime que pour rénover la stratégie d'accueil il faut s'en donner les moyens et ne pas se contenter d'incantations !

Par ailleurs, la Direction a également indiqué qu'elle réfléchissait à la possibilité de calibrer de manière supérieure les antennes des SIP, sachant que l'accueil physique sera leur priorité.

Point d'actualité immobilière : Direction, 35 Vosges, Simonis, Haguenau Clabaud, Sélestat, Saverne, Bischwiller : rien de bien nouveau par rapport au Flash sur Ulysse 67.

Questions diverses FO DGFIP 67

- CCID (voir notre liminaire) : la Direction réfléchit, en fonction de l'évolution de la crise sanitaire, à la faisabilité de dématérialisation de leur tenue.

- Classement des postes comptables : la Direction nous en reparlera car tout n'est pas finalisé.



Vos élus: José-Luis PEREIRA, Marina FUNCK, Virginie BRACHET,
Corine BOURHIS, Marie-Claire SAIDOU

A vos côtés, de votre côté