

Doléances

1. Environnement de travail

- Service particulièrement bruyant à cause du téléphone entraînant des gênes auditives dans la vie de tout les jours. (en attente des visites médicales obligatoires chaque année mais qui n'ont pas eut lieu en 2019/2020).
- Température instable dans les bureau du fait de la surface vitrée (sans clim pour l'été 2020 suite aux mesures barrières pour la COVID 19)
- Difficulté avec la cantine (risque de voir la cantine disparaître / horaire compliqué du fait de la COVID 19).
- Absence de salle permettant de manger son repas de midi si on ne va pas à la cantine (surtout en période de COVID). En effet la salle de repos est interdite pour prendre son repas (sauf les fois ou le service fera le soir ou le samedi) et interdiction de manger sur les bureaux, seule solution, manger dans sa voiture...

2. Charge de travail / Pression Statistiques

- Beaucoup de demande de la part de la hiérarchie de faire du soutien aux autres services (SIP/CDC/CPS) au détriment du travail du service (e-contact du service ou maintien à jour des connaissances)
- Pression statistique accrue: taux de décroché ou e-contact (ou travail pour les autres services) fait comme étant le seul indicateur du travail bien fait.
- Demande de soutien des B envers les agents dans le besoin, mais sans décharge de travail.
- Indisponibilité de certains A qui sont au téléphone avec des usagers ce qui reporte la charge de travail sur les autres A qui deviennent indisponibles (car trop chargés)
- Aucune possibilité de faire ou d'organiser son travail autrement (planning figé, obligation téléphonique)
- Absence de télétravail pour des motifs d'ordre technique ou comme quoi les B sont indispensables sur les plateaux (alors qu'ils font exactement le même travail que les C).
- Pas d'organigramme fonctionnel du service détaillant précisément les tâches de chacun.
- Pas d'organisation définie dans le service: pas de distinction de travail entre les B et les C

3. Temps de travail / Contraintes du service

- Contrainte liée au téléphone (planning de téléphone ne permettant pas d'avoir les horaires variables)
- Non respect du règlement intérieur du service par des demandes répétées de faire plus de téléphone que prévu.
- Planning de ménage de la salle de repos
- Travail de masse, répétitif, sans intérêt car aucun suivi du travail
- Equipe n° 3 (12h30-14h30 et 16h-19h) en déconnexion avec le service et peu de soutien le soir en fin de journée.
- Incitation de l'encadrement à ne pas prendre de journée de récupération d'horaire variable.

4. Management

- Encadrement méprisant, moralisateur et non à l'écoute des difficultés des agents. Seul les résultats comptent.
- Une équipe encadrante qui passe son temps à colporter des ragots sur d'autres agents du service
- Réunion organisée pour lyncher en public un collègue
- Pression de l'encadrement pour atteindre les statistiques attendues sans tenir compte de la réalité du fonctionnement du service (pas d'agent disponible pour aider ceux en difficultés par exemple car il faut faire le téléphone).
- Difficultés pour les congés car les plannings peuvent être établis tardivement. (pas systématiquement mais ça arrive)
- Obligation de 50% des effectifs et 50% des B durant les périodes de vacances (été et fin d'année) alors que les B font le même travail que les C.
- Il est demandé toujours plus de connaissance sur le fonds (assiettes, recouvrement, taxe d'habitation, taxe foncière, CFE, fonds de solidarités, locaux pro etc.) alors qu'en service ces connaissances sont réparties entre plusieurs personnes.
- Les consignes sont souvent données à l'oral à certains présents mais pas à l'ensemble du service
- Peu de réunion de service.
- Une partie des mails envoyés par l'encadrement est juste un lien renvoyant sur une note sans détail, sans explication, juste la note elle-même.

5. Formation

- Beaucoup de formation au départ (trop tôt pour certains), mais depuis plus le temps de se former ou de maintenir ses connaissances car toujours à faire le travail d'un autre service.
- Formation en interne sur certains points mais trop peu de temps y est consacré

6. Reconnaissance

- Aucune reconnaissance de la hiérarchie directe de l'investissement fournis
- Aucune reconnaissance de la difficulté du travail (lié essentiellement à la base de connaissance à avoir qui s'étend continuellement, au bruit ambiant et à la fatigue générée par l'accueil téléphonique lui-même).
- Aucune reconnaissance du travail effectué
- Globalement, pour l'encadrement, le service n'en fait jamais assez.

En conclusion, absence totale de motivation à venir travailler dans ce service.