



Le quotidien de travail dans les CCPRO !

La plupart des usagers sont heureux d'avoir quelqu'un au bout du fil ! Pas forcément parce que la voix en question est douce ou mélodieuse mais juste parcequ'ils arrivent à avoir un « humain », un vrai contact ! Cet humain en question, cette voix, ce sont les agents des centres de contacts qui mettent les casques dès 8h30 pour renseigner l'utilisateur, le guider dans ses démarches, dans ses formalités

Cet humain, c'est l'agent du CCPRO qui assure un accueil en horaires décalés, reposant parfois après 18h le casque après une dure journée. La plage horaire de 5 heures de téléphone laisse peu de répit sur la journée de travail, surtout si l'on rajoute à ça le traitement des e-contacts et la mise à jour documentaire.

Pour assurer ce service, l'agent du CCPRO doit appréhender une multitude d'applicatifs pour pouvoir répondre à des questions aussi diverses que variées et complexes qui dépassent souvent le simple renseignement général !

Le suivi de l'activité parfois anxiogène (via BALI : suivi de l'activité permanente en temps réel....), la difficulté des plannings, les problèmes acoustiques ou le travail dans un environnement bruyant, les relations avec les SIE qui n'arrivent pas à faire face à la charge de travail..... sont autant de problématiques rencontrées.

N'oublions pas non plus, la fatigue auditive, la fatigue tout cours

Suivant les recommandations de la médecine de prévention, la CGT rappelle la nécessité de pauses régulières au cours de la journée. Il est important également de préciser que la visite médicale des agents des CCPRO est annuelle. Pour les nouveaux agents affectés, la visite médicale et l'audiogramme doivent être faits avant la prise des premiers appels téléphoniques. L'audiogramme, s'il doit être réalisé par la médecine du travail, doit se dérouler dans des conditions comparables à celles d'un spécialiste. Ce sont les revendications des OS qui ont obligé l'administration à respecter ces normes : le passage des audiogrammes avant la prise de poste et le suivi annuel des agents.

Les conséquences sur la santé des agents sur le court terme et le long terme sont des préoccupations fortes pour la CGT FINANCES PUBLIQUES :

- | | | | |
|----------------------------|---|--|-------------------------------|
| - posture assise prolongée | - ambiance sonore | - fatigue auditive | - fatigue liée au travail sur |
| écran | - risque neurologique | - la reconnaissance de maladies professionnelles pour des agents | |
| aux statuts différents | - conséquences liées à un choc acoustique | - difficultés que subissent les services d'accueil : | |
| usagers agressifs | | | |

Ainsi, après 1 an de fonctionnement, la CGT demande donc la visite de l'ISST et / ou de la formation spécialisée afin de s'assurer que les conditions de travail des agents soient conformes aux normes fixées par le législateur. Par ailleurs, nous réitérons notre requête sur un bilan sur l'activité de votre service.

La CGT FINANCES PUBLIQUES est à vos côtés !

Pour la CGT, il aurait pu en être autrement si le CCPRO avait été conçu comme un service venant en complément des structures existantes. De la même façon que les Maisons France Service peuvent être un vrai bonus pour l'usager des services publics si on les positionne en « offre complémentaire » et non en substitution des services publics.

Parce qu'à l'impossible, nul n'est tenu ! Parce que les agentes et agents des centres de contact n'ont pas le don d'ubiquité et n'ont pas vocation à remplacer tous les postes supprimés dans les SIE et notamment des SIE parisiens ! Le gouvernement en place, malgré les engagements pris, annonce encore plus de 500 suppressions d'emplois au ministère du budget.

Parce que fonctionnaires et contractuels ont des droits à faire respecter ! Parce qu'à travail égal, la rémunération doit être égale !

Aujourd'hui, nous exigeons :

- Un renforcement humain des centres de contact avec un arrêt immédiat de toutes les suppressions d'emplois, et des créations d'emplois nettes de fonctionnaires (fin des redéploiements de postes et que tous les postes vacants en centres de contact soient pourvus).
- Un renforcement des services de gestion et notamment des SIE.
- Un bilan sur l'activité du centre de contact-des professionnels d'Alençon, un audit sur la charge de travail, un bilan sur les conditions de travail et sur le bruit.
- Une visite de l'ISST et de la formation spécialisée au centre de contact d'Alençon.
- Un strict respect du temps téléphonique à 5h par jour (en stricte application du règlement intérieur)
- Un temps de documentation quotidien dédié, clairement défini, et appliqué dans les faits.
- La formation la plus efficace, est le tutorat. Le temps nécessaire doit être attribué par un responsable de bureau ou un agent expérimenté, qui peut sélectionner les contacts permettant de prendre en main les applications, donner les réflexes pour trouver la documentation et acquérir les attitudes à adopter dans les réponses écrites ou orales. Être présent au côté de l'agent lors de la prise des premiers appels.
- Un doublement du montant de l'ACF assistance aux usagers, pour Tous les Collègues, Fonctionnaires ou Contractuels. Le métier est le même, la fatigue est la même en fin de vacation, la prime doit être identique.

La CGT est à vos côtés au quotidien, par rapport aux difficultés que vous rencontrez, aux questions que vous vous posez !

En début d'année civile, viendra la période de l'évaluation professionnelle. La notation annuelle est importante dans l'évolution de carrière, tableaux d'avancement et listes d'aptitude. N'hésitez pas à nous contacter pour toutes questions sur cette étape importante de votre vie administrative.

Nous restons à votre disposition

Coordonnées

Thierry Coubard, secrétaire de section : 02 61 12 03 79

Bernard Petit, trésorier : 02 61 12 03 84

Colette Lusson, correspondante de site

Stéphane Escourrou, correspondant de site