

## DOLEANCES

### - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Mise en place d'un planning de ménage pour la salle de pause qui implique tout le monde alors que la salle n'est pas utilisée par tous. Impression d'une punition, de devoir nettoyer à la place des autres. Conséquences : refus de se rendre dans la salle de pause pour ne pas 'justifier' le planning de ménage

### - CHARGE DE TRAVAIL / PRESSION STATISTIQUE

- Pression sur la « cohérence » du bandeau avec la pointeuse = stress de se dire qu'il va y avoir 5 ou 10 min d'écart et donc met fin à tout échange qu'on pourrait avoir avec des collègues en partant.
- Peur de se dire que si les 4h20 de téléphone n'apparaissent pas sur nos statistiques, un mail va être envoyé.
- Impression de devoir se justifier sur son travail (apporter les preuves qu'on a travaillé dans la journée).
- Les 4h20 de téléphone constituent une charge de travail importante mentalement mais impression que ce n'est pas assez donc on nous ajoute des e-contacts d'autres services ou des adhésions CPS.
- Pendant la campagne déclarative, mise en place d'une compétition avec les autres centres d'appels donc rappel quotidien de notre « rang » et toujours la volonté de faire mieux alors que les appels étaient déjà nombreux, long et parfois complexes.

### - TEMPS DE TRAVAIL / CONTRAINTES DU SERVICE

- Sentiment de ne pas pouvoir gérer ses heures de travail en dehors des plages téléphoniques qui représentent déjà une contrainte.

La hiérarchie nous a rappelé pendant la réunion du 04/09/2020 que nous ne devons pas faire d'heures supplémentaires et que nous ne pourrions avoir des congés de récupération que si la charge de travail le justifie. Or, pas de temps de répit depuis plusieurs mois : les appels sont nombreux et la charge de travail est bien présente.

- Pas de temps de documentation mis en place donc beaucoup de mails restent non lus ou sont survolés et les recherches sur de nombreux points se font au téléphone avec le contribuable (impact souvent la qualité de l'appel car le sujet est mal maîtrisé).
- Interdiction du portable (sauf « cas d'urgence » : encore une fois, sentiment de devoir se justifier sur tout) et des écouteurs alors qu'ils sont parfois nécessaires pour se concentrer dans le brouhaha constant du service.

### -MANAGEMENT

- Management répressif et infantilisant : lorsqu'on essaie d'expliquer son ressenti sur les conditions de travail, on est considéré comme un râleur ou un fainéant.
- Des problèmes de communication : une même information n'est pas donnée de la même manière à tous les agents, certains vont avoir l'information dans sa globalité, d'autres une partie voire pas du tout. Peut créer des tensions entre les agents ou des incompréhensions.
- Impression qu'il y a deux poids / deux mesures : des interdictions sont données (par exemple, on ne doit pas manger dans la salle de pause) mais impression qu'elles ne concernent pas tous les agents de la même façon.

### -FORMATION

- Formation incomplète voire inexistante sur certaines applications. Sous prétexte du COVID-19, des formations n'ont pas pu être dispensées à tous les agents ou ont été décalées (notamment sur l'application REC). Pourtant, nos attributions n'ont pas été décalées. On se retrouve à devoir faire des adhésions ou des rattachements sans avoir eu une explication claire et complète sur l'application.

On doit se former entre nous en utilisant un tableau diffusé sans vraiment d'explications.  
Conséquences : stress et peur de faire des erreurs sachant qu'il peut y avoir un impact direct sur les finances des contribuables.

#### -RECONNAISSANCE

- Quasiment absente, le négatif est souvent rappelé. Lors de la réunion du 04/09/2020, impression d'une punition, de ne pas faire ce qu'il faut, d'être incompétent.

Conséquence : dévalorisation de l'agent, ambiance plutôt « négative » dans le service

- Récompenses données aux agents (friandises) mais par la suite, pas de reconnaissance, des réflexions et de la répression.

- Lors des entretiens d'évaluations en février dernier, les qualités des agents n'ont pas été mises en valeur lors de certains entretiens malgré le travail accompli lors de l'année 2019 au CDC. Les échanges entre agents suite aux entretiens ont fait apparaître une différence de traitement, certains évaluateurs ayant plutôt tendance à accabler les agents qu'ils ont eu à évaluer. Suite à cette campagne d'entretien, l'ambiance dans le service s'est globalement détériorée.