

DOLEANCES

- ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Bruyant – concentration difficile

Beaucoup de dysfonctionnement des applications métiers et informatiques qui engendrent du stress pratiquement quotidien supplémentaire

- CHARGES DE TRAVAIL / PRESSION STATISTIQUE

Sous pression quotidiennement car rendement demandé pour nombre d'appels, e-contacts à traiter + former les stagiaires + s'entraider entre collègues + faire les remontées hebdomadaires pour SRP à des fins purement statistiques + lire les notes, FAQ ...

Pas de temps supplémentaire octroyé pour faire toutes ces tâches notamment du temps de documentation mais pas le droit à l'erreur si on pose une question pour laquelle on a reçu l'information car réflexions d'une encadrante

Malgré la complexité de l'IR et du PAS, ajout de tâches incessantes (ex : REC récemment, contentieux à venir, délivrance relevés de propriétés ...). Le 0809 401 401 est devenu un numéro poubelle auquel nous devons savoir répondre aussi bien au remboursement d'un timbre fiscal qu'à la délivrance d'un quitus fiscal, qu'aux exos TF/TH par exemple, aux taux de TVA, aux dons, à l'IFI, à l'enregistrement ... Aucun soutien de la hiérarchie pour dire STOP à SRP devant cette montée en puissance des tâches demandées. SRP veut-il un service public de qualité ou de l'abattage téléphonique ? Ironie d'un numéro unique !

Pression due aussi au fait que le numéro poubelle 0809 401 401 ne peut pas avoir les réponses aux erreurs et problèmes engendrés par les services gestionnaires qui ne répondent plus au téléphone et ne reçoivent parfois même plus le public puisque nous ne connaissons pas leur travail et leurs méthodes = manque de liaisons CC et autres services (SIP, CDIF, SPF, ...)

Devant la multiplication des tâches et la diversité de celles-ci, je finis par douter de mes compétences, ne plus avoir confiance en moi d'où un stress quotidien supplémentaire qui n'existait pas avant.

- TEMPS DE TRAVAIL / CONTRAINTES DU SERVICE

Trop de temps de téléphone maintenant devant la diversité des questions source de stress et l'agressivité grandissante des usagers.

Augmentation des tâches attribuées par SRP qui ne semble pas se rendre compte de la surcharge de travail et du manque d'organisation qu'il impose (ex : fermeture de REC à 18h alors que équipe 3 au téléphone jusqu'à 19h donc report obligatoire au lendemain de ce qui n'a pu être traité le soir d'où incidence sur le temps de travail du lendemain)

- MANAGEMENT

Aucune diplomatie de la part d'une encadrante, peur de certaines de ses réactions

- FORMATION

Formation insuffisante et souvent faite à la va vite. On s'entraide donc entre nous pour essayer de faire au mieux et de parer toujours au plus pressé.

- RECONNAISSANCE

Aucun niveau travail ou rémunération malgré l'augmentation incessante de travail. Toujours l'impression de ne pas faire bien ou pas assez.

Mise en place d'un planning de nettoyage de la salle de repos sans temps supplémentaire et surtout sans que les coupables qui salissent cette salle en y prenant des repas pourtant interdits ne la nettoient et ne soient inquiétés.