

PÉTITION

Plateformes Assistance Téléphonique



La convergence des plateformes a permis la création d'une plateforme virtuelle de contact de la fiscalité des particuliers joignables via le numéro unique 0 809 401 401.

La plupart des usagers sont heureux d'entendre nos voix au téléphone, non pas qu'elles soient douces et mélodieuses, c'est juste qu'ils arrivent enfin à joindre un « humain ».

Cet « humain », c'est nous qui mettons notre casque dès 8h30 pour répondre à la personne âgée qui ne sait pas se servir d'internet et qui n'a pas reçu son avis.

Cet humain, c'est nous qui faisons partie du service décalé et qui reposons notre casque à 19h10 après avoir aidé un usager à faire sa première déclaration.

Cet humain, c'est nous qui devons appréhender une multitude d'applicatifs et de missions diverses et variées.

Cet humain, c'est nous qui devons endurer **5h40 minimum et 6 h maximum** de téléphone par jour et qui devons en plus gérer les e-contacts, le tchat, en plus d'une mise à jour documentaire incessante.

Sachez que, vu de Bercy, cet humain n'existe pas, c'est du « stock » noyé dans les statistiques de « décroché », un « agent disponible » dans le bandeau BALI.

BALI, **anxiogène** au possible qui, même hors logage téléphonique, nous oblige à codifier chaque tâche de nos journées de travail (pauses « physiologiques » incluses) et impose des périodes de prise de pause fixes et limitées.

La médecine de prévention préconise pourtant des pauses de 10 min à l'extérieur sans masque toutes les 2 heures pendant la période de crise COVID, mais cela n'est pas arrivé aux oreilles du SRP. Sans compter le veto de la nécessité de service qui peut, au bon vouloir du SRP, faire varier les plannings construits 3 semaines à l'avance et supprimer les jours de télétravail.

BALI, c'est aussi le suivi statistique de l'activité permanente en temps réel de « PULSE » et de « Tableau », en plus des enregistrements et des écoutes auxquels nous sommes soumis de manière inopinée.

☛ **5h40 de téléphone pause comprise c'est trop** au vu de la quantité infernale d'e-contacts que nous recevons et que nous avons un mal fou à traiter dans le cadre contraint des engagements de SERVICE PUBLIC + et ses délais de contre-appel de 24 h et de réponse courriel de 48h.

Nous sommes obligés d'enlever des collègues du téléphone pour les traiter alors que, **s'il y avait plus d'emplois implantés**, nous pourrions les gérer plus facilement et limiter le temps au téléphone à **4h30, comme avant dans les Centre Prélèvement Service**.

☛ **5h40 c'est trop !** Cela augmente mécaniquement le risque de choc acoustique, la fatigue auditive et la possibilité de perte auditive (encore faudrait-il faire des tests auditifs encadrés par un médecin de prévention...).

☛ **5h40 c'est trop** compte-tenu de la misérable ACF ASSISTANCE USAGERS perçue en contrepartie.

☛ **5h40 c'est trop** et ceux qui nous disent le contraire n'ont jamais mis un casque sur les oreilles.

SIGNEZ
LA PÉTITION

Si pour vous aussi **5h40 c'est trop**, alors signez cette pétition nationale et diffusez-la à un maximum de collègues au sein de votre Centre de Contact.

Nous demandons un nouveau groupe de travail avec le SRP afin de leur exposer la réalité du terrain et de leur montrer que nous ne sommes pas que des statistiques de décroché mais bien des personnes qui répondent aux usagers désespérés de la désertification du service public induite par leur sacro-saint Nouveau Réseau de Proximité.

Nous y débattrons du temps de documentaire, des emplois, des heures de prise de téléphone...

[illegible]

SYNDICAT NATIONAL CGT FINANCES PUBLIQUES : Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex
www.financespubliques.cgt.fr ✉ : cgtfinancespubliques.bn@dgfip.finances.gouv.fr ✉ dgfip@cgt.fr ☎ : 01.55.82.80.80 -
 📠 : 01.48.70.71.63 📧 : @cgt.finpnb (Syndicat National cgt finances publiques) 🐦 : @cgt_finpnb (CGTFinancesPubliques)

