

COMPTE RENDU de RENCONTRE avec le Directeur

le CDC d'Angers,
Une écoute attentive,
des actions attendues

Les secrétaires de Solidaires et de la CGT finances publiques ont été reçues ce lundi 25 janvier, à leur demande, à la Direction pour faire le point sur la situation au CDC d'Angers.

Cette rencontre fait suite au cahier de doléances et à la lettre pétition signée par un grand nombre d'agents du CDC en octobre 2020. Ces éléments avaient mis en exergue de nombreuses difficultés de fonctionnement entraînant un climat délétère et, pour certains, une réelle souffrance au travail.

Michel Derrac, notre DDFIP, Patrice Guérineau et Alain Wiber pour le pôle RH participaient à cette rencontre.

Sur le processus mis en œuvre et le temps imparti avant cette rencontre, la Direction nous a indiqué vouloir rencontrer les agents, avant de nous recevoir, pour valider leur ressenti, vérifier qu'il était partagé et bien comprendre les demandes.

La Direction a d'abord tenté de minimiser le nombre de signataires de la pétition au motif que certains ne l'auraient signée que pour un seul point de mécontentement, alors même qu'ils auraient été en désaccord, sur le reste !

Nous n'avons pu que rappeler la méthode mise à l'œuvre par les représentants Solidaires et CGT Finances Publiques à savoir, une proposition d'établissement de fiches individuelles de doléances, lesquelles laissaient chacun en responsabilité, libre de ses annotations. Ces fiches ont ensuite fait l'objet d'une compilation, puis d'une synthèse pour établir, en accord avec les agents, les éléments de la pétition qui a été soumise à discussion et amendement pour aboutir à une pétition emportant consensus.

Sur le constat posé par ce cahier de doléances, la Direction, après avoir précisé que la structure implique un management lourd et compliqué, et donc des difficultés dans la circulation de l'information, a reconnu plusieurs sources de mécontentements, ainsi que des maladresses managériales et des erreurs de communication. Elle a entendu rappeler que les interlocuteurs des agents sont les encadrants de 1^{er} niveau.



Ce rappel ne nous pose évidemment aucun problème, pour autant, il ne doit pas conduire à délégitimer l'intervention des représentants du personnel ; c'est bien face au sentiment d'échec des agents à se faire entendre, que le recours aux représentants des personnels est apparu nécessaire.

La direction a bien identifié la réunion du 4 septembre comme l'élément déclencheur de la colère des agents, puisqu'à cette réunion de « recadrage » seul le négatif a été mis en avant, sans jamais valoriser ce qui pouvait l'être, alors même que la grande majorité des agents avaient eu le sentiment d'avoir passé avec succès une période plus qu'éprouvante.

La course à la statistique et la compétition organisée entre CDC sont systématiquement mise en avant. La direction a confirmé que les choses sur ce point n'avaient pas de sens et qu'elles allaient changer. Le mode de communication doit, toujours selon la Direction, davantage être orienté sur les aspects qualitatifs.

La pression sur le temps de téléphone

Si la Direction reconnaît que cette pression est grande, elle prétend néanmoins que c'est la mission première du CDC et qu'à ce titre des résultats sont attendus. Nous avons particulièrement apprécié, le propos de Monsieur Guérineau sur la mission de service public qui nous incombe et sur la qualité privilégiée à la quantité lorsqu'il s'agit d'apporter assistance aux usagers.



C'est précisément ce point qui a conduit les agents du CDC à protester de leurs conditions de travail. La plupart ayant le sentiment de ne pas être totalement armés pour répondre correctement aux sollicitations ou à l'inverse, n'avoir aucune valeur ajoutée en faisant office de standard, d'autres éprouvant un sentiment de perte de technicité et de perte de sens, lié à l'élargissement permanent de leur champ de compétence.

La Direction a d'ailleurs précisé, suite à nos retours, que le temps de rappel d'un usager devait être comptabilisé en temps de téléphone, contrairement à ce qui se pratique actuellement ; ce sera le cas désormais. Reste que le bandeau Bali ne le prévoit pas en tant que tel.

Ce point a aussi été l'occasion de rappeler que les agents du CDC avaient droit, comme tous les autres, à des récupérations horaires, sans que le crédit d'heures ne soit autorisé ou pas, préalablement par la cheffe de service, en fonction d'une prétendue charge de travail. Jusque là en effet, les agents étaient plutôt encouragés à ne pas faire d'heures supplémentaires, au motif que leur charge de travail ne le justifiait pas et au mépris, de l'articulation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

La direction a indiqué que les mêmes facilités et droits s'appliquaient à l'ensemble des agents de la DDFIP.

Sur l'étendue du champ de compétence du CDC

La direction convient d'une perte de technicité du fait de cette extension de compétence. Le sentiment d'être un numéro « poubelle » (formule répandue parmi les agents du CDC) participe de la démotivation grandissante des agents. Le directeur s'est engagé à faire remonter cette problématique à SRP¹.

La montée en puissance du champ de compétence n'est pas en problème en soi, si elle s'accompagne d'une véritable formation, dispensée au bon moment et

d'outils appropriés. Elle ne saurait, quoi qu'il en soit, être le prétexte à exiger des agents une omniscience sur tout et n'importe quoi (et surtout n'importe quoi !)

L'occasion nous a été donnée de préciser que les agents de catégorie B étaient particulièrement sollicités, en qualité de soutien technique de manière permanente et en tant que formateurs directs des nouveaux agents. De ce fait, on ne peut exiger d'eux un rendement en temps de téléphone ou de traitement e-contact, s'ils sont, par ailleurs, sollicités pour la formation et le soutien.

Sur la formation

Ce point est à corréliser au précédent, les agents du CDC ayant un sentiment très fort que la formation n'est pas à la hauteur des enjeux alors qu'on continue de faire peser sur eux un fort niveau d'exigence.

La direction a reconnu des déficits en la matière qu'elle impute à la période covid, mais a pris la mesure des besoins réels des agents. Elle insiste sur la forte préoccupation de l'encadrement au soutien et la formation continue.

Il est clairement apparu que le pas à pas de l'application REC ne saurait être qualifié de formation, alors même qu'avec la gestion de la mensualisation, on touche à l'argent des contribuables. Pourtant, on a demandé aux agents de se lancer dans cette nouvelle tâche jusque-là du domaine de feu le CPS², sans s'assurer de la capacité des agents à la prendre en charge.

D'une manière générale, La direction a indiqué vouloir porter une plus grande attention sur le dispositif permanent de formation des agents du CDC, et d'ores et déjà un calendrier de formation local a été proposé.

De même, les ateliers sur la qualité de réponse aux courriels et comment conduire un entretien vont pouvoir être relancés.

Sur l'harmonisation attendue en termes d'évaluation professionnelle

Nous avons rappelé à la direction que le niveau de recours en CAPL contre l'évaluation professionnelle ne reflétait pas le niveau de satisfaction des agents. Nombreux sont ceux qui ont eu le sentiment de n'être pas reconnus à la hauteur de leur implication professionnelle, sans pour autant avoir engagé un recours.

La direction a reconnu qu'une harmonisation était nécessaire entre les 3 plateaux et elle s'engage à ce que ce soit le cas pour les prochains entretiens même s'il est peu probable qu'ils soient tous menés exclusivement par la cheffe de service.

Nous avons insisté sur le fait que l'évaluation constituait aussi un mode de reconnaissance et qu'attribuer des « moyens » dans le tableau synoptique pour discriminer les agents entre eux au regard de leur engagement professionnel n'était sûrement pas un élément de motivation, quand on sait qu'il sanctionne un niveau en retrait du niveau attendu.



La Direction en a convenu, tout en minimisant le nombre de moyens attribués. Pour elle, il est normal que la très grande majorité des nouveaux agents débutent avec des « bons ». Si tel est le cas, nous sommes d'accord, mais la défense d'un dossier en CAPL de révision de l'évaluation nous a malheureusement démontré le

contraire, et le retour que nous avons des agents laisse penser que le « moyen » a été légion.

Si un engagement plus marqué qu'un autre doit être distingué, il l'est en tirant les agents vers le haut, pas en faisant en sorte de dégrader les appréciations du plus grand nombre et, se faisant, en les démotivant.

Sur l'ambiance sonore

Tout le monde s'accorde à dire que le télétravail a conduit à la réduire, néanmoins des efforts supplémentaires vont être mis en œuvre pour améliorer l'ambiance acoustique. De nouvelles cloisons mobiles vont être proposées ainsi que des cloisonnettes séparatives de bureau, pour répondre à des demandes au cas par cas.

Le télétravail qui semblait ne pas devoir être mis en place au premier confinement, pour des raisons prétendument techniques est désormais mis en place au CDC et 50 % des agents y a actuellement recours.



D'un point de vue plus anecdotique, Monsieur Guérineau n'a pas souhaité apporter une issue favorable à la demande des agents à qui on a refusé l'écoute de musique dans des écouteurs pendant le traitement des e-contacts, notamment. Ceux qui y avaient recours expliquant que c'était une bonne façon pour eux de s'isoler du bruit ambiant et donc de se concentrer davantage. Sur cette question, on pourrait penser à un conflit générationnel, mais à notre grande et agréable surprise, le directeur, au contraire, a estimé qu'il n'y voyait pas d'inconvénient.

À partir de février des réunions hebdomadaires vont être proposées aux B et une fois par mois une réunion collective avec l'ensemble des agents (avec possibilité de visio pour les télétravailleurs).

Pour la Direction, il n'est en effet pas envisagé de faire revenir les télétravailleurs pour 3/4 d'heure de réunion.

La direction s'est engagée à faire un suivi régulier de la situation au CDC. Des comptes rendus réguliers seront demandés à la cheffe de service.

A l'issue de la réunion, nous avons indiqué que nous souhaitons que la Direction envisage sérieusement le recours aux ergonomes du Ministère pour expertiser l'utilisation du bandeau Bali³. Le Directeur s'y est dit favorable, même si une telle démarche intéresse tous les CDC et pas seulement celui d'Angers.

Nous officialiserons cette proposition lors du CHS-CT du 18 février prochain.

1 – SRP, Mission Stratégie relations aux publics qui chapeaute le fonctionnement et les objectifs de l'ensemble des plates formes téléphoniques de la DGFIP

2 – CPS, Centre Prélèvement Service qui, avec les CIS, Centre impôt service, ont disparu au profit d'une entité unique le CDC, Centre de contact

3 – le bandeau Bali oblige les agents du CDC à se loguer pour recevoir les communications téléphoniques émanant du 0809... mais au-delà, ils doivent le faire pour toutes les tâches de la journée (leur journée de travail est donc tracée, entre temps de téléphone, traitement des e-contact, formation, pause déjeuner, pause pipi...)