

Nancy le 27 octobre 2020

MOTION D'ACTUALITE

**Quand le centre de contact(CDC)
devient une CDC cellule de Crise.**

Avis au Président par intérim du CHS-CT54

Comme les représentants de Solidaires Finances vous le répètent assez souvent en CHS-CT, les agents sont toujours mis devant le fait accompli lorsque la Direction Générale décide d'appliquer des réformes qui tombent du ciel...

La preuve en est que dernièrement notre Ministre a décidé de « rassurer » et/ou de « ré-assurer » les professionnels en mettant en place une cellule de « crise » sur les centres de contact de Lille et Nancy.

En effet, compte tenu de la multiplication des dispositifs d'aide, de la durée de la crise, des récentes mesures de couvre-feu et des conséquences économiques, les ministres ont demandé conjointement à la DGFIP et à l'ACOSS (Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale) de mettre en place un dispositif visant à mobiliser les Centres de Contact de Lille et Nancy ainsi que deux centres de Contact de l'ACOSS (Douai et Charleville).

Pour la DGFIP, il s'agit juste d'effectuer de la « rassurance » : prendre en charge et assurer un premier niveau d'information en éclairant les entreprises sur les différents dispositifs existants, de les aiguiller vers le bon interlocuteur.

Pour ce faire, les agents de ces Centres de Contact ne répondront plus aux numéros dédiés aux appels des particuliers et professionnels. Ceux-ci seront re-routés essentiellement sur les autres centres de contact.

Ce nouveau service assuré sur une plage journalière prévue de 6 heures devrait débuter le 28 octobre. Cependant, le numéro ne sera rendu public qu'aux alentours du 4 novembre prochain.

Pour Solidaires Finances, il n'est pas question de nier les difficultés des entreprises ni la crise économique qui découle de la crise sanitaire.

Par contre, il n'est pas acceptable que le Gouvernement et la Direction Générale montrent une telle impréparation et une telle improvisation sur les sujets notamment liés à la gestion du fond

de solidarité. Aujourd'hui, on va demander à des agents de changer diamétralement de métier, du jour au lendemain, sans véritable formation préalable, et sur des sujets majoritairement non fiscaux, le Droit et le Conseil Social (univers URSSAF).

Solidaires Finances rappelle que, dans la période, gérer un contribuable stressé ou angoissé requiert des compétences particulières et donc des formations appropriées. Solidaires Finances demande à ce que le temps dédié à la prise de casque n'excède pas 5 heures comme il est préconisé pour l'ensemble des plate-formes téléphoniques.

Nous exigeons, par ailleurs, la ré-attribution du régime indemnitaire des ex-CIS que vous venez de réactiver.

Monsieur le Président, vous êtes responsable de la santé de vos agents en prévenant les risques psychosociaux. Vous avez beau relever l'efficacité des personnels oeuvrant dans la future cellule de crise, encore faudrait-il que l'intendance (faute de moyens) suive !

Monsieur le Président, nous vous relatons ici les ressentis des agents qui apparaissent souvent dans les DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Psychosociaux) :

« Les relations tendues avec le public exposent les agents à un sentiment de dévalorisation lorsque la tension résulte du décalage criant entre ce qu'ils font et ce qu'ils devraient faire. La tension avec le public sera d'autant plus forte et mal vécue que l'agent concerné se sent privé des moyens d'agir, entravé dans sa capacité à pouvoir répondre aux besoins impératifs de la situation de l'utilisateur, pour des raisons liées aux contradictions quasi inconciliables de sa tâche, par manque de moyens matériels ou en personnel, etc... Ne pas parvenir à répondre à la situation et être traités d'incapables parce qu'ils sont précisément placés dans l'incapacité d'agir est, pour les agents concernés, une situation humiliante et une atteinte au sens du travail car ils ont le sentiment de ne pas faire du bon travail. »

Alors qu'en est-il des applications informatiques défaillantes de la DGFIP et autres administrations impliquées ? De l'efficacité de leur trafic téléphonique ? Et du temps de traitement des dossiers ? Lorsque tant de postes sont supprimés dans les services de gestion.

Alors que dans la joie et l'allégresse l'Administration fusionne, supprime les Services Impôts des Entreprises de France et de Navarre ! Cherchez l'erreur !

A quoi sert un bon aiguillage si c'est pour aboutir sur des voies de garage ?

Comme d'habitude nous vous rappelons :

« la précipitation n'interdit pas la clairvoyance ! »