

le 15 octobre 2020

A l'intention de  
DDFIP de

Monsieur le Directeur,

Les agents du Centre De Contact vous alertent sur leurs conditions de travail.  
Vous trouverez ci-joint notre cahier de doléances.

Il ressort de celui-ci :

- Un environnement bruyant entraînant des difficultés de concentration.
- Une grosse fatigue psychologique et nerveuse, avec parfois des maux de têtes.
- Un sentiment de flicage permanent.
- Une gestion du bandeau BALI lourde, inutile et source de stress.
- Une pression quotidienne avec une prédominance de la statistique.
- Un management infantilisant.
- Un manque patent de reconnaissance.
- Une perte de sens au travail.
- Une formation inexistante et/ou insuffisante.
- Une absence de temps de documentation.
- Un support technicien des encadrants insuffisant : envoi de lien par mails sans explication...
- Le numéro de téléphone 0809 401 401 est devenu un numéro poubelle : IR, TH, TF, quitus fiscal, CFE, fonds de solidarité, TVA, dons, bourse scolaire, cantine, etc, qui génère stress, agressivité des usagers et une perte de technicité.
- Toujours le sentiment de ne pas faire bien ou pas assez.
- L'impossibilité d'échanger avec les collègues, en dehors des questions de travail
- Des difficultés pour poser ses congés car une présence de 50 % est demandée
- Une forte incitation à ne pas faire de récupération horaire.
- Un esprit de compétition entre CC, le fameux taux de décroché !
- Pas de possibilité de manger dans les locaux de la salle de pause.
- L'instauration d'un planning de ménage non compris.
- Le refus de porter ses écouteurs, alors que cela permet de s'isoler pour répondre aux courriels...

La liste n'est malheureusement pas exhaustive.

À cela vient s'ajouter une volonté manifeste d'opposer les agents entre eux.

Le cadre dans lequel nous exerçons nos missions nuit à la qualité de notre travail et c'est du service public dont il est question. Il impacte aussi lourdement notre santé physique et morale ; il nous en coûte de nous rendre au travail.

Nous sommes sous pression permanente de la performance statistique ; nous sommes sous formés ; nous sommes sur-sollicités ; nous sommes sur-infantilisés ; nous sommes surveillés ; nous sommes épuisés...

### **Les agents signataires exigent :**

- Une réelle prise en compte de leurs conditions de travail.
- La suppression du bandeau Bali/Genesys comme outil de pression purement statistique d'être considérés comme des adultes responsables.
- La possibilité d'organiser leur temps de travail quotidien (téléphone, pauses, courriels...), de pouvoir faire du crédit d'heures et de poser des récupérations horaires à l'égal des agents des autres services DGFIP.
- La possibilité de télétravailler dans les mêmes conditions que dans les autres services.
- Des réunions régulières collectives concernant l'organisation du service et la mise en harmonie des pratiques au sein des pôles.
- Un temps de documentation quotidien ou hebdomadaire.
- Disposer de formations à la hauteur des enjeux.
- Le droit d'échanger avec les collègues sur des questions de travail mais aussi sur le reste
- La possibilité de prendre leurs repas en salle de pause.
- La possibilité d'avoir les écouteurs pour s'isoler de l'ambiance sonore permanente pendant la rédaction des réponses aux courriels.
- La possibilité d'avoir leur téléphone portable près d'eux et de l'utiliser si besoin (pour rappel les agents B et C du CC n'ont pas de ligne directe).

Toutes nos revendications sont légitimes pour pouvoir exercer notre travail dans des conditions sereines. Les conditions matérielles de notre environnement induisent de la fatigue physique mais également morale. Mais les conditions de management, Monsieur le Directeur, sont de loin celles sur lesquelles nous vous demandons d'intervenir sans délai.

Nous comptons sur vous, Monsieur le Directeur, pour la prise en compte de nos revendications qui permettront de rétablir un environnement de travail qui n'impactera plus notre santé physique et morale.