

Nouvelle solution de téléphonie déployée à la DGFIP

« Big brother is watching you »... encore plus !

Toulouse, le 16 octobre 2026

À l'ordre du jour de cette instance était programmé une **présentation de la nouvelle solution de téléphonie « CX-Suite » (Magellan) au CCA de Toulouse**. D'emblée, il nous a été expliqué que ce logiciel allait remplacer le logiciel Bali en fonction dans toutes les plateformes d'appels (CC pro, CC part, centres amendes, service des retraites de l'État (SRE), services des recettes non fiscales (RNF)... du fait de la passation d'un nouveau marché public.

La CGT FiP 31 s'était déjà exprimé il y a quelques années lorsque le logiciel Genesys (ancêtre de BALI) avait été déployé au centre prélèvement service (CPS) de Toulouse au cours de l'été 2016.



Dix ans plus tard, c'est donc un nouvel utilitaire de connexion **encore plus invasif** qui est installé au CCA de Toulouse depuis le 31 juillet (date fort mal choisie mais visiblement imposée par la DG). Bien évidemment, ce déploiement nous est, comme souvent, présenté après sa réalisation, pour être certains que le travail de prévention qui est l'essence de notre instance, ne puisse être un obstacle à la mise en place de ce **mouchard de l'activité**

quotidienne des collègues usagers. Évidemment, la présentation du dossier n'a pas fourni l'avis des acteurs de prévention que sont le médecin du travail et l'inspecteur santé et sécurité au travail, pourquoi s'embarrasser des préconisations et des précautions qu'ils auraient pu dispenser au sujet des conditions de travail et les répercussions sur la santé de ce nouvel outil !

Ce nouvel outil prévoit la répartition des appels par le serveur vocal interactif, qui renvoie l'appel vers le CCA compétent ou la trésorerie compétente si le département n'est pas encore couvert par un centre d'appel. Ceci est une amélioration indiscutable.

Pourquoi un logiciel de gestion des appels doit-il obligatoirement comporter une comptabilisation des tâches seconde par seconde ?

La direction nous a expliqué, la main sur le cœur, que toutes les fonctionnalités de « CX Suite », notamment la saisie des motifs d'appels, étaient utiles au pilotage des services, par exemple afin d'effectuer des bilans et ajustements éventuels à faire (appels hors compétence, origine des départements...) ou de renseigner statistiquement les directions et trésoreries amendes concernées.

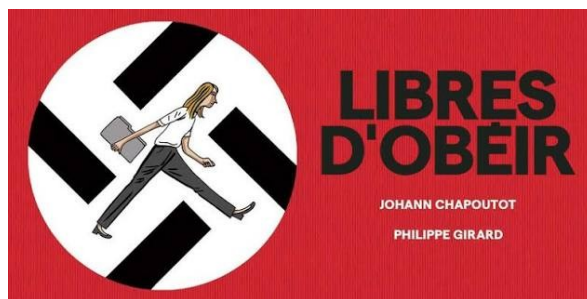
Cela est assez chronophage, mais pourquoi pas. En revanche, le nouveau logiciel crée l'obligation de se connecter pour l'ensemble de la journée (ou de la demi-journée) et comptabilise tous les positionnements de l'agent·e au cours de cette journée. En communication, en traitement « post-appel » (pour encaisser un paiement, une information dans l'application AMD...), en pause... Et c'est bien entendu ce volet de surveillance permanente qui pose question en termes de pression sur le travail. **Nombre de situations conflictuelles sont nés dans les centres de contacts par rapport à un « management » par les résultats rendus possible par le logiciel Bali**. Les évaluations professionnelles sont bien souvent basées dans ces services sur le nombre d'appels traités quotidiennement et l'encadrement sait utiliser les statistiques des uns pour reprocher le

manque de célérité des autres. Le directeur qui intervenait sur le sujet a répondu : « Ce qui m'importe, c'est qu'on réponde correctement aux usagers ». Nous tâcherons de rappeler cet engagement si des pressions surviennent de nouveau dans le service. **La CGT a rappelé ce qu'elle avait dénoncé lors du dernier CSAL : la DGFIP ne juge la qualité de service que par des pourcentages et des objectifs. La qualité d'un service rendu ne se mesure pas avec un temps de « décroché » ou un nombre d'appels décrochés, mais sur le contenu de ce qui est répondu à l'utilisateur.**

Nous avons également, comme nous l'avons déjà fait en 2016, dénoncé le risque possible d'extension de ce type de solution de gestion à l'ensemble des missions. Cela n'a pas été le cas sur les dix dernières années, mais le pire n'est jamais à exclure, surtout dans ces périodes où le ou la fonctionnaire est régulièrement dénigré·e, y compris par des ministres aux manettes des différentes administrations.

Autre trait significatif du logiciel : **l'appel entrant suivant intervient 37 secondes (sic) après la clôture de l'appel précédent !** Cela démontre bien la philosophie de ce type d'outil, même si concernant les amendes, les collègues auront très souvent besoin d'actionner une période de post-appel pour finir de traiter correctement le dossier.

Les représentant·e·s CGT sont également réintervenu·es pour remettre en cause la plage horaire de cinq heures imposée dans les centres d'appels de la DGFIP. En effet, toutes les études relatives à ces métiers mettent en exergue les facteurs de risques psycho-sociaux que sont l'intensité et les rythmes de travail excessifs, les exigences émotionnelles fortes (a fortiori concernant la matière « amendes »), la faible autonomie de travail, le contrôle permanent... **La direction nous a répondu que le médecin du travail avait prévu de se rendre au sein du CCA et a précisé que les temps de « post-appel » étaient intégrés dans les cinq heures quotidiennes à accomplir. La CGT a exigé, dans une optique d'équité, que ces temps de post appels soient également intégrés dans les plages de débordement téléphoniques des CC particuliers et professionnels, ce qui n'est pas le cas jusqu'alors.**



Les centres d'appels, à la DGFIP comme ailleurs, sont des services dans lesquels le « turn-over » est très important, ainsi que la pression au travail. Nous déplorons une fois encore que le déploiement de ce nouveau logiciel se déroule sans analyse de la santé, de la sécurité et des conditions de travail des personnels qui vont exécuter la mission.

Les conditions chaotiques de préparation de cette instance ne nous ont pas permis de rédiger une délibération sur cette implantation du logiciel « CX Suite ». Nous la présenterons donc lors de la suite de l'instance, qui se déroulera le 4 novembre prochain.

Nous y demanderons notamment les avis des formations spécialisées ministérielle et de réseau, l'avis de la CNIL, l'avis du médecin du travail et de l'ISST, la modification du

document d'évaluation des risques du service (DUERP) ainsi que la limitation des plages de connexion à 4h15 par jour, la non prise en compte des statistiques de réponses aux appels pour l'évaluation professionnelle, l'abandon du débordement téléphonique pour les CC particuliers et la communication du dossier de prévention de l'INRS sur ces questions de téléphonie.

Élections professionnelles DGFIP
du 3 au 10 décembre **2026**



Pour mes droits je vote CGT