

CTL du 26 mars 2021

## Relation aux usagers, accueil de proximité et campagne IR « Allo New-York, je voudrais le 22 à Asnières ? »

Toulouse, le 29 mars 2020

### Relation aux usagers : Refonte de la stratégie aux usagers et nouveaux engagements « service publics + »

« Qu'en termes élégants, ces choses-là sont mises » ! Malheureusement, à part la misanthropie, nos élites n'ont franchement que des rapports très très éloignés avec le génie de Molière !

### Campagne IR

Pas d'inquiétude, tout va bien se passer, le calendrier est identique à celui de 2019. Bravo !

Comme l'an passé, l'administration mise tout sur l'accueil distanciel.

Nouveauté notable : suppression sur les 2042 des coordonnées des SIP au profit du numéro national des centres de contact. Et comme la DG sait très bien que les centres de contact ne suffiront pas à répondre à l'intégralité des futurs appels des contribuables, **les agent·e·s des SIP renforceront activement et massivement le numéro national**. On est ici sur la démonstration que la DG n'est que dans la communication. D'un côté, on fait des photos lors de la signature des conventions NRP, on promeut la décentralisation de quelques services et dans le monde réel, on n'arrive plus à assurer nos missions sans déclencher la mise à l'arrêt de tous les services pour y parvenir. La DG considère que les agents sont à sa totale disposition et que la notion de poste et de métier ne veulent plus rien dire. Bravo !



En parallèle, les SIP devront bien sûr aussi assurer la gestion courante, la réception physique, les points de contact « externes », les appels téléphoniques locaux, et le tout dans le respect de la qualité de service « services publics+ » (cette nouvelle qualité de service se traduit par une « promesse » faite aux usagers et encadre, par exemple, un nombre et un délai de décroché ou bien des réponses au e-contact dans les 7 jours). En espérant en plus que les applicatifs fonctionnent !

Quand, en plus de tout ça, la direction appelle à maintenir un nombre de télétravailleurs conséquent, **on ose pas imaginer la tête des plannings dans les SIP...**

Innovation cette année, en plus du renfort sur le numéro national, **une « plateforme » de rappel sur les appels non décrochés sera assurée par des agents renfort du CPS**. La direction leur assurera-t-elle une meilleure formation que celle de l'an passé ?

Comme durant la dernière campagne des avis, la direction récidive en proposant de la **voltige dans les files d'attente**. La CGT réitère son opposition à cette voltige si elle a lieu en extérieur. La direction répond : pas de problème, les voltigeurs auront des tablettes. On savait pas que les tablettes pouvaient faire office de bouclier...

Quant aux **accueils dit de « proximité »**, qui va gérer les files d'attente ? Quand les agents seront ils formés pour l'ensemble des 14 missions à accomplir ? Quand disposeront-ils de leur TPE portable ? L'histoire ne le dit pas ...

Tout va bien se passer on vous dit... Comment faire toujours plus avec toujours moins d'effectifs !

**Encore une fois, se déclinent les conséquences dramatiques des suppressions d'emplois sur les conditions de travail et l'exercice des missions.**

## Accueil des SIE : création d'un centre de contact des professionnels (CDCP) à Pau

Il sera chargé de l'accueil non physique des SIE de Gironde et Haute-Garonne à partir de septembre 2021.

Il est hallucinant de ne découvrir que deux pages sur l'ouverture d'un service qui est censé transformer l'organisation des SIE dans moins de six mois. À la différence des centres de contacts particuliers, qui ont leur propre numéro d'appel, les CDCP prendront en charge tous les appels visant les SIE.

**TÉLÉPROSPECTEURS :  
VOTRE SANTÉ EST EN DANGER !!!**



Quelle sera l'origine des personnes affectées à ces nouvelles plateformes ? **Espérons que ce soit bien des collègues et pas, à terme, des contractuels. Espérons également que cela ne supprime pas encore des postes dans les SIE ou ailleurs, au prétexte d'économies d'échelle.** En effet, ces plateformes « hors-sol » auront des missions simples, elles répondront à des problématiques générales et accompagneront les contribuables dans leurs démarches, y compris pour les téléprocédures. Pour les questions plus pointues, elles prendront, aussi, des rendez-vous téléphoniques et physiques pour les SIE.

À aucun moment, la charge de travail de ces services n'est évaluée. Le nombre d'appel, les horaires, le contenu, la liaison avec les SIE, rien n'est évoqué. Que vont devenir les appels

n'aboutissant pas ?

**À titre d'exemple la plateforme Toulouse Amendes reçoit 12 000 appels par jour, pour une capacité de réponses reposant sur environ 15 agents !!!**

Il est fort probable que les SIE continuent d'être inondés de courriels et de visites de contribuables en manque de prise en charge.

En sus des documents du CTL, la lecture des documents du dernier groupe de travail national sur les plateformes « professionnels » est édifiante. Un petit aperçu des nouvelles méthodes qui s'installent à la DGFIP :

### C- Coaching

Le coaching est un dispositif de soutien et d'accompagnement afin d'améliorer la qualité du service rendu au téléphone et dans les réponses via la messagerie sécurisée.

#### *1- La maîtrise de la relation téléphonique et la conduite de l'entretien.*

Le coaching est réalisé collectivement, au sein d'un centre de contact, à partir d'enregistrements de conversation réelle avec des usagers. Ces enregistrements seront détruits après la séance de coaching.

Un coaching individuel peut être également organisé en vue de bénéficier d'un accompagnement personnalisé. Dans ce dernier cas, le chef de service informe l'agent au préalable.

Le coaching ne vous suffit pas ? Un petit coup de « cobrowse » ?

### 3-1 Réponse aux usagers :

#### **A- Activité téléphonique, chat et cobrowse**

Tout ça ressemble un peu à du « gueule foutaging », non ?



**Syndicat CGT Finances publiques – Section de Haute-Garonne**

Centre des Finances publiques, 17 ter Bld Lascrosses 31000 Toulouse

<http://www.dgfip.cgt.fr/31/>

[cgt.drif31@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt.drif31@dgfip.finances.gouv.fr)