

Compte-rendu de l'audience du 03/02/2026 sur la facturation électronique

Toulouse, le 03/02/2026

À la demande de la CGT, de Solidaires et de FO Finances publiques 31, M. Perrin et M. Bès nous ont reçu le mardi 3 février à 11 h.

Les pétitions des SIE leur ont été remises directement en même temps que l'**exposition de nos interrogations et revendications sur ce dispositif** d'assistance spécifique à la facturation électronique.

On ne peut que regretter encore une fois une diffusion de l'information inégale entre les services (certains apprennent par hasard qu'ils vont être sollicités dès le 23/02), des formations tardives, aucune anticipation sur la faisabilité de cette opération notamment en termes de local dédié et sans concertation avec les acteurs de prévention. **Aucune présentation du dispositif n'a été faite en CSA Formation spécialisée (ex CHSCT), instance qui doit être consultée avant toute mise en place d'un tel dispositif !**

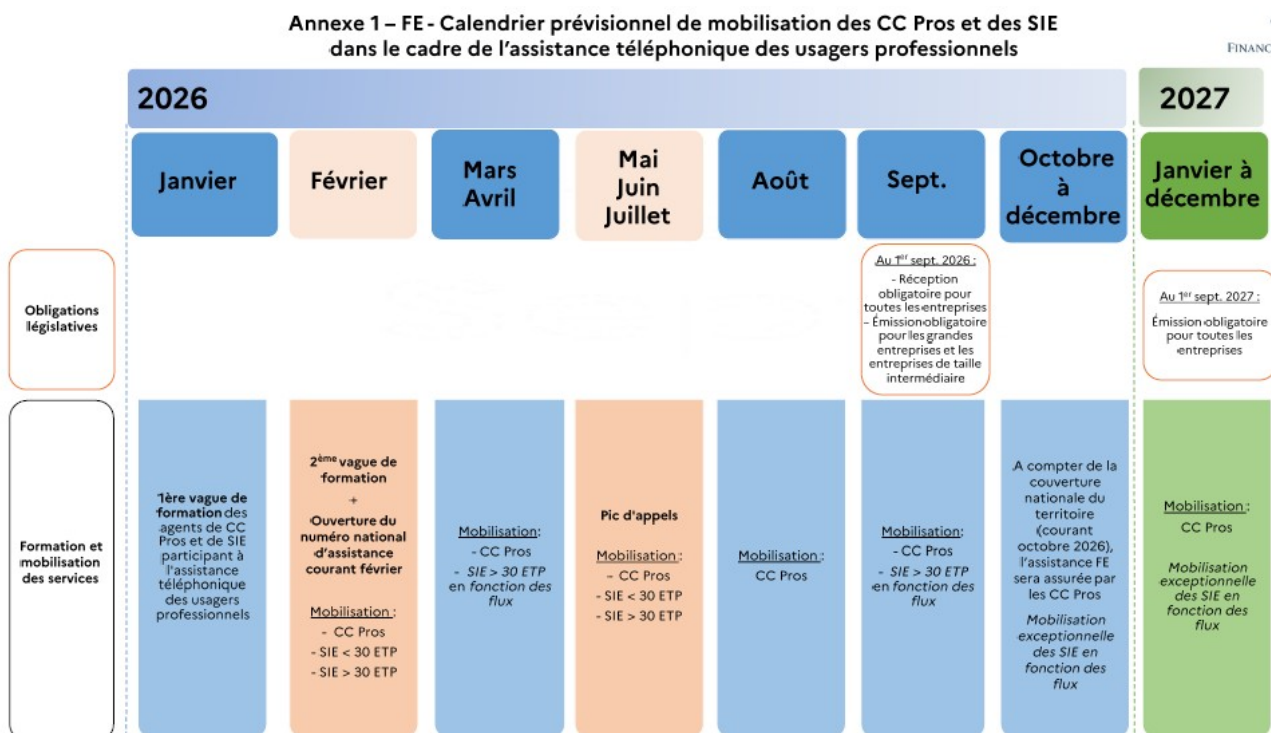
Ce renfort téléphonique viendra s'ajouter aux charges déjà lourdes des SIE et alors que les postes dédiés à cette charge ont été supprimés au profit des CC Pro et des Antennes et que les renforts à la facturation électronique promis ne sont toujours pas là...

Manque de communication, impréparation ou volonté de distiller les informations au compte goutte pour mettre les agents devant le fait accompli, en période de vacances scolaires...

M. Perrin se défend de jouer la montre pour ce « projet d'ampleur » et indique que les notes sont publiques.

Une note locale et **diffusée à tout le monde** aurait été appréciée !

Voici le calendrier qui figure dans la note nationale du 11/12/2025 (certes parue dans DOCAD le 14/01/2026 mais encore fallait-il connaître son existence) :



L'assistance téléphonique débutera donc le 23 février avec une semaine de « mise en route » pour tous les SIE et perdurera jusqu'au passage à la facturation électronique de toutes les entreprises et en fonction des sollicitations.

Aucune estimation fiable du volume d'appels attendus n'a pu être établi...

Si peu d'appels sont attendus fin février, la campagne d'information commence le 8 mars 2026 et **le pic des appels est attendu en mai, juin et juillet avec mobilisation de toute l'armada.**

Notre direction a décidé d'adapter la note à l'état de santé des SIE et a réparti la charge, en sachant qu'un **ETP correspond à une mission de 5 h de téléphone par jour** :

- les SIE de Saint-Gaudens et de Colomiers ne feront pas de débordement car « problème RH » ce qui s'entend au vu de leurs effectifs ;
- les SIE Balma, Mirail, Muret et Rangueil sont dans la catégorie des SIE < 30 ETP et donneront 1 ETP sauf le SIE Rangueil qui fournira 2 ETP dont 1 en remplacement d'un des SIE exemptés ;
- le SIE Cité est le plus sollicité avec 2 ETP et passage à 3 ETP en remplacement d'un des SIE exemptés.

Les vacances se feront sur des plages horaires de 2 h 30 de connexion par demi-journée (une pause de 15 min s'ajoute à ce temps). L'amplitude horaire n'est pas imposée, elle doit se faire selon l'organisation du service : pas d'obligation de commencer tôt ou de finir tard le soir.

Il faudra se connecter à Bali application gestionnaire des appels (mais ne vous y habituez pas trop car l'opérateur de téléphonie changera progressivement en 2026/2027).

L'utilisation de Bali peut générer un stress important et augmenter drastiquement les risques psycho-sociaux.

Les collègues devront, selon la « bienveillance » de leur encadrement, rendre compte de la moindre minute passée sur le lieu de travail et de leurs activités au travers des codifications dans l'outil Bali.

Même le temps passé aux toilettes doit être codifié de façon spécifique !

Nous serons vigilants quant à l'utilisation de cet outil qui en est faite par l'encadrement local : **pas de flicage et pas de pression sur les autres tâches.**



Il nous a été garanti que le télétravail n'est pas incompatible avec cette activité pour ceux qui le souhaitent.

Attention, le télétravail ne doit pas être la solution à l'absence d'un espace de travail dédié.

Les OS ont demandé que soient respectées les conditions à l'accueil téléphonique de ce type : un espace dédié à l'acoustique convenable.

Une habilitation nationale sera donnée aux agents comme cela est pratiqué dans les SIP. Mais quid de la traçabilité et des futurs contrôles internes ? La CGT a demandé l'assurance qu'il n'y aurait pas de contrôle interne sur ces appels. Pour les questions non liées à la facturation électronique, il faudra renvoyer l'entreprise vers son SIE gestionnaire.

Encore une fois, il est demandé aux agent-es des SIE de s'adapter, de se former et d'effectuer de nouvelles tâches à effectif constant.

Amélie Verdier a pourtant annoncé dans ses vœux que la facturation électronique était une des priorités pour 2026 et force est de constater que devant le manque de moyens et d'anticipation, l'inquiétude grandit chez les collègues.

Comment croire M. Perrin qui nous promet qu'aucune pression ne sera exercée alors qu'une mission se rajoute à des services déjà en grande difficulté. Nous ne voulons pas assumer une nouvelle mission sans moyens humains et matériels, nous ne serons pas la hotline des opérateurs privés.