

Motion CHSCT du Nord – Pièce jointe

Conditions matérielles de vie au travail des agents du Centre de Contact de Lille

► Manque de préparation du projet

Répondant à une commande ministérielle, la mise en place de la nouvelle plateforme s'est déroulée dans la précipitation.

Il a ainsi fallu attendre 2 semaines après la réception des 1ers appels téléphoniques la validation par la hiérarchie de la formule de présentation à utiliser.

Est également déplorée l'absence d'éléments de langage nécessaires pour donner suite aux annonces officielles.

Enfin, les agents n'ont pas de retour rapide aux dysfonctionnements qu'ils signalent.

► Refus des agents à se voir considérer comme des téléopérateurs

Le Larousse définit un téléopérateur comme étant une "personne assurant des actions commerciales ou de marketing par téléphone pour le compte d'une entreprise".

Les agents du Centre de Contact sont des personnels de la Direction Générale des Finances Publiques et assurent à ce titre une mission de service public.

Leur mission ne consiste pas en une mission de communication mais repose sur des dispositions légales (CGI et LPF)

► Formation et documentation

Les agents dénoncent une formation largement insuffisante (durée) et ont recours à l'autoformation et au système D.

La consultation du site economie.gouv.fr, recommandée par l'administration, s'avère insuffisante et induit les agents en erreur. Les informations deviennent rapidement obsolètes en raison d'annonces ministérielles contradictoires (cas du crédit d'impôt de 30 % lié à l'abandon des loyers sur la période octobre-décembre 2020).

Les formulaires mis à disposition des professionnels comportent des erreurs et mettent en porte à faux les agents qui ont à répondre à des appels téléphoniques difficiles de la part des professionnels (cf erreur au niveau des secteurs d'activité éligibles au fonds de solidarité sur le formulaire du mois de septembre).

Il est incompréhensible pour les agents qu'un site comme plan-tourisme.fr (mis en place pour les secteurs du tourisme) n'existe pas pour l'ensemble des secteurs d'activité.

En effet, sont recensées sur un seul site toutes les mesures de soutien mises en place pour les professionnels d'un même secteur d'activité.

► Durée de vacation téléphonique

L'instruction cadre du CPS prévoit que le temps de vacation au téléphone ne doit pas dépasser 4 H 30 par jour et par agent, y compris pendant les périodes de haute activité. Cette vacation peut être organisée différemment en fonction des organisations locales (vacation de durée égale ou plus importante à certaines heures, etc.).

L'organisation du travail doit permettre à chaque agent, pendant cette vacation téléphonique, de disposer effectivement d'une pause de 5 minutes par tranche horaire, assimilée à du travail effectif. Par ailleurs, dès lors qu'une vacation dure plus de deux heures et demie en continu, une pause supplémentaire de 20 minutes doit être prévue pendant la vacation, assimilée à du travail effectif.

Cette pause supplémentaire concerne également les agents en « horaires décalés » qui bénéficient en outre d'une pause spécifique de 20 minutes."

La DRFIP refuse l'application de cette instruction au Centre de Contact de Lille Cité.

► **Défaillances Informatiques**

La mise en ligne tardive du formulaire d'octobre et l'indisponibilité de la plateforme e-contact (accès impossible) ont généré un nombre d'appels important de professionnels angoissés et mécontents.

► **Inquiétudes liées au calendrier**

Les agents n'ont eu communication d'aucun calendrier quant à la durée de cette mission

► **Inquiétudes quant à la réalisation de leur mission première**

Les agents du Centre de Contact ont pour mission de répondre aux questions des usagers lors des campagnes annuelles d'impôt sur le revenu. Toute campagne est précédée d'un temps de formation et de préparation.

En l'absence d'informations et de calendrier, les agents attachés à leur mission fiscale sont plongés dans une incertitude qui s'ajoute à leur stress.

Risques psycho sociaux

Les conditions matérielles de vie au travail des agents génèrent d'importants risques psycho sociaux.

► ***Stress et anxiété***

Les agents font état de troubles liés à l'anxiété, au stress générées à la fois par le changement très brutal de mission et la mise en place d'une mission pour laquelle ils ne sont ni formés ni préparés.

► ***Fatigue physique et psychique***

Les agents sont dans une situation de grande fatigue liée à des pertes du sommeil et s'inquiètent pour leur santé mais également pour celle de leurs collègues.

A la fatigue physique, s'ajoute une fatigue psychique et morale. Les agents du Centre de Contact ne sont pas formés à la gestion de situations de crise. Ce ne sont ni des assistants sociaux ni des psychologues. Ils sont pourtant quotidiennement au contact de professionnels en grande difficulté, voire en situation de détresse.

L'état de tension dans lequel les agents se trouvent est également à l'origine de troubles musculo-squelettiques.

Vient également s'ajouter la durée des vacations téléphone exacerbée par la crainte d'avoir un appel difficile à gérer sur le plan émotionnel.

► ***Inquiétude et peur du lendemain***

Effectuer une mission partagée avec les agents de l'URSSAF pose la question de la pérennité de la mission fiscale d'origine, et pour certains la question de rester un agent de la DGFIP

Ces troubles sont matériellement décrits dans le RSST et se traduisent, notamment, par une augmentation des arrêts de travail.

En conclusion, les quelques mesurètes prises par l'administration sont bien insuffisantes au regard de la situation très difficile du service.

Les agents, quant à eux, ont hâte de retrouver leur mission de centre de contact.