Dépêche 76/01

Réunion du 20 décembre sur l'extension du centre d'appels de Lille

Le groupe de travail examinait les conditions de généralisation d'Impôts service à Lille. L'extension des 2 futurs centres d'appel à Nancy et Rouen est prévue pour septembre 2002. Il s'agit selon la DG d'un processus qui devrait atteindre son régime de croisière en 2003. Les décisions devraient donc s'appuyer sur les modifications ou les évènements qui se feront jour d'ici 2003. La réunion s'est déroulée de façon chaotique. L'ergonome de la société Ouest ergonomie qui a effectué le suivi du site transitoire de Marcq en Bareuil puis sur Lille n'a pu s'exprimer ni donner les éléments observés depuis environ un an. Le SNUI lui a coupé la parole et s'est longuement exprimé empêchant toute expertise mais l'administration a laissé faire. Les aspects concernant l'analyse du travail et le contenu du travail de réponse téléphonique ou sur minitel sont donc passés par l'interprétation de l'administration.

Concernant les conditions de travail, la réponse en ligne se fera dans des bureaux séparés et non pas sur le poste de travail occupé pour la réponse téléphonique. La rédaction des réponses, supervisées par un cadre A, se fera donc dans des salles voisines comme auparavant même si les effectifs vont être portés de 16 à 42. Des pistes de réflexion concernent 2 missions supplémentaires : les formations à l'accueil d'autres agents des DSF et l'alimentation de la foire aux questions (FAQ). Actuellement le rappel des contribuables concerne seulement 4 %des questions posées jugées techniques et nécessitant de plus amples recherches.

A ce stade, nous n'avons aucune réponse précise concernant le temps de travail à Impôts service, les bonifications horaires et le régime indemnitaire spécifique. L'administration se cale sur les 1600 h et reste sourde à la revendication des agents d'un temps de travail annuel de 1480 h. Elle propose un temps de travail de 37 h 30 sauf lors de la campagne IR en février et mars ou le temps hebdomadaire sera celui des 39 h. Les jours de congés passeraient à 42 jours au lieu de 41 jours. En fin de réunion elle a convenu de revoir cette fiche en faisant de nouvelles propositions : l'ergonome en lien avec les agents doit donner un avis sur la faisabilité de scénarios différents tout en respectant le travail d'équipe et les nécessaires plannings sur 3 ou 4 semaines, demandés d'ailleurs par les agents pour une meilleure visibilité de leur emploi du temps. Le coefficient de 1,25 appliqué aux heures effectuées après 19 h et les samedis ne sera pas porté comme le demandent les agents à 1,50.

Le régime indemnitaire des agents d'Impôts service sera analysé afin d'identifier les situations d'injustice et les éventuelles pertes de revenu liées au changement de poste, non liés à la prime de vie chère. L'administration doit rédiger une note sur les situations hétérogènes.

Courriel : impots@finances.cfdt.fr **Site internet : http://www.cfdt-finances.org**
Téléphone : 01 53 72 73 05 - Télécopie : 01 42 02 49 91