



T C A

La direction générale annonce ses projets

La direction générale a reçu les syndicats du trésor le jeudi 21 décembre 2006 pour exposer ses projets pour la Trésorerie du Contrôle Automatisé. Rappelons que la CGT alerte depuis des mois au sujet de cette trésorerie et des conditions d'exercice des missions et de travail des agents. Certaines revendications des personnels, portées par la CGT, aboutissent. Mais les projets de la DGCP vont bien au-delà et appellent un débat des personnels.

Constatant des difficultés à la TCA, difficultés que nous avons également pointées, la DGCP propose des modifications d'organisation du travail et des services.

Constat :

- bon taux de recouvrement,
- difficultés pour l'accueil téléphonique, en terme de masse et de conditions de travail,
- difficultés pour les réponses au courrier.

La DGCP veut faire progresser l'accueil téléphonique, en qualité et quantité, pour atteindre un taux de réponse proche des 100%, en améliorant les conditions de travail des agents.

- Propositions d'amélioration des méthodes de travail

- Contenu du travail

- Réception des appels téléphoniques

Sur ces trois points, pas de commentaires particuliers de la part de la CGT, les éléments sont connus des personnels et pour partie correspondent à leurs revendications. Certains sont déjà mis en œuvre, d'autres le seront très prochainement, pour d'autres encore il faudra des évolutions réglementaires.

Organisation de la TCA (téléphone) :

C'est le sujet qui fâche !

Selon les jours, entre 500 et 2 000 personnes appellent la TCA, générant jusqu'à 10 000 appels les jours de saturation (les jours exceptionnels liés aux gros bugs du début sont exclus, on parle de travail courant). Les difficultés ne viennent pas des personnels mais de l'organisation. Il est pointé notamment que lors des changements de vacation, le taux de réponse chute énormément et met longtemps à remonter. En moyenne, par poste de travail au SAT, il est reçu 65 communications par jour. Pour répondre à 2 000 usagers, il faudrait donc 31 postes de travail dans la configuration actuelle.

La DGCP étudie deux modèles d'organisation (seuls les services recouvrement seraient concernés, les autres ne connaîtraient pas de changement structurel).

Modèle « regroupé » :

Basé sur le système actuel avec un SAT regroupant tous les opérateurs au même endroit :

- mise en place de **2 marguerites supplémentaires** soit **32 postes de travail** (chiffre annoncé avant le démarrage du SAT et s'approchant des 31 « nécessaires »)
- organisation des vacations en 2 groupes : **16 titulaires et 16 suppléants par demi-journée (4h15)**. Les titulaires seraient toute la vacation sur le SAT et les suppléants travailleraient dans une salle à côté du SAT pour intervenir immédiatement ou quitter le SAT selon les besoins.
- **en moyenne, chaque agent des services recouvrement serait titulaire et suppléant 2 demi-journées et passerait 7h au téléphone par semaine de 5 jours**. Il devrait s'inscrire sur les plannings (titulaire et suppléant) la valeur de 2 jours par semaine
- travaux d'acoustique au SAT pour une meilleure isolation phonique

Modèle « réparti » :

- organisation de l'accueil téléphonique dans les services **avec connexion sans quitter son bureau, chacun se connectant directement à sa place**, dans une seule demi-journée par jour
- les agents se connecteraient au besoin, sinon ils feraient leur travail courant, mais ils ne feraient jamais les 2 en même temps
- tous les agents répondant au téléphone dans les services recouvrement seraient dans un **système de rotation perpétuelle**. L'outil de régulation des appels tiendrait compte du temps passé au téléphone par chaque agent pour une répartition identique des temps.
- cette hypothèse impliquerait des investissements et des **travaux très**

importants dans les locaux (acoustique, cloisonnement, mobilier ergonomique adapté, téléphones et terminaux de paiement,...)

- le **rôle des superviseurs** changerait et leur **niveau hiérarchique** serait probablement à redéfinir.
- **en moyenne, chaque agent passerait 1h15 par jour au téléphone (6h15 par semaine de 5 jours), soit 15 appels, avec un maximum de 2h30 dans une seule demi-journée, soit 25 appels (mais la direction ne compte pas le temps entre deux appels, temps de traitement, donc il faut ajouter 1/2h pour 25 appels, soit 3h) .**

Pour la direction, les deux dispositifs ont des avantages et des inconvénients.

- Le premier modèle génère encore plus de difficultés pour gérer les plannings de SAT qu'actuellement et plus de contraintes sur les congés et les horaires variables. Les agents vont passer leur temps à changer de place. Il permet toutefois de conserver une séparation stricte de l'activité téléphone des autres tâches des services.
- Le deuxième serait plus souple puisque répartissant les appels sur l'ensemble des présents, mais il implique le téléphone dans les services. La direction nous affirme que les améliorations apportées par des travaux sur l'isolation et le cloisonnement des services, ainsi qu'un mobilier adapté réglerait le problème du bruit. Les agents éviteraient les déplacements et seraient moins sollicités.

La CGT est favorable à tout ce qui peut améliorer le service public et ne nie pas à la direction le droit de chercher des solutions à ce qui ne fonctionne pas. Il est certain que l'accueil téléphonique actuel à la TCA est insatisfaisant, tant pour les usagers que pour les conditions de travail des agents et c'est le personnel qui demande des solutions. D'ailleurs, certaines des propositions en terme de métier sont des revendications CGT reprises par la DGCP. Par contre, **l'amélioration du service ne peut pas se faire au détriment des agents et de leurs conditions de travail.**

Aucun syndicat ne s'est prononcé pour une ou l'autre de ces propositions. Pour la CGT, ce sont les personnels qui déterminent la position du syndicat.

Toutefois, nous avons pointé les sujets qui fâchent :

- **nous avons négocié des vacances maximum de 2h15/jour et le premier modèle est basé sur 4h15.** De plus, il ne règle pas les problèmes de planning et de contraintes sur les congés et les horaires variables...
- pour le second modèle, **nous avons des inquiétudes sur les conditions de travail avec le téléphone dans le service.** La direction affirme que les travaux d'isolation

phonique et le remplacement du mobilier régleraient efficacement ce problème, mais nous ne pouvons pas le vérifier avant... Par contre, il règle le problème des inégalités entre les vacations. Mais des incertitudes lourdes pèsent sur l'organisation pratique des rotations. Et quelle complexité !

- nous avons posé la question du rôle et de la place dans la hiérarchie des superviseurs. Dans ces évolutions, leur intervention devient de plus en plus importante, relève-t-elle du niveau actuel ?
- dans les deux cas, nous dénonçons le manque de lisibilité de l'agent sur sa journée de travail, facteur de déstabilisation individuelle.

Dans tous les cas, il nous semble que des choses restent à négocier en terme de garanties pour les personnels : horaires variables, utilisation des outils statistiques, rôle et niveau des superviseurs, conditions de travail, compensations...

De même, **nous continuons à dénoncer le non-remplacement de tous nos collègues retraités ou mutés**, ce phénomène étant plus important à la TCA que partout ailleurs.

Nous avons également dénoncé les **choix d'occupation des locaux du Turgot**, faits par la direction locale, qui empêchent la TCA de bénéficier de zone de repli pendant les travaux. **Nous avons profité de cette réunion officielle pour demander solennellement que certains projets immobiliers soient reculés pour laisser une zone de repli suffisante à la TCA jusqu'à la fin de tous les travaux.**

Il faut savoir que d'autres travaux, beaucoup plus lourds, seront faits pour remettre l'ensemble du bâtiment aux normes en 2009 2010.

Nous avons rappelé à la direction les engagements pris lors de la suppression du service de la redevance et non tenus en terme de conditions de travail et d'intérêt du métier.

La CGT a insisté sur la capacité de mobilisation du personnel de la TCA, qui s'est notamment exprimé par une forte participation au mouvement de grève du 14 décembre (le double du reste du département). **Les décisions de la direction devront donc tenir compte des revendications des agents, faute de quoi, elle devra s'attendre à une vive réaction !**

En conclusion, la direction a annoncé qu'elle informerait maintenant les agents, sans préciser sous quelle forme.

Pour notre part, nous avons confirmé que nous ferions une assemblée des personnels dès la rentrée pour qu'ils nous donnent un mandat sur ces questions.

La délégation CGT : Magali **MUSSEAU** (secrétaire générale SNT-CGT) Hervé **COUVERT**

La CGT souhaite à toutes et tous de bonnes fêtes de fin d'année !