

EDITION SPECIALE N° 2

TELEPHONIE



NON à un service public qui n'a que le nom et pas les ressources !

Il est grand temps que le personnel du SPF Finances soit entendu !

REUNION DE SUIVI DU 29 MARS 2022

Le Service public fédéral Finances, par ses compétences, reçoit beaucoup de demandes et d'appels téléphoniques. Plus de 5000 collègues travaillent actuellement dans le nouveau système de téléphonie centralisée et, certains jours, on atteint les 31.000 appels à traiter. Si certains ne demandent qu'une réponse simple et brève, d'autres sont bien souvent complexes et exigent une expertise, du temps et de la patience.

Les mesures d'austérité successives prises par le gouvernement fédéral ont asphyxié le SPF Finances qui a atteint le seuil de fonctionnalité. Le management a alors vu dans la digitalisation un ballon d'oxygène lui permettant d'afficher des statistiques acceptables, mais en sous-estimant la fracture numérique. L'analyse de la

téléphonie confirme la nécessité de mettre fin à cette politique d'austérité qui ne permet plus de remplir la mission de service public attendue.

Il y a deux ans, lors de la mise en place de la nouvelle organisation de la téléphonie, la CGSP avait insisté sur la nécessité d'attendre l'apposition effective des codes sur les courriers ainsi que l'accès à des applications adaptées pour se lancer dans ce nouveau défi. Nous n'avons malheureusement pas été entendus. L'autorité a préféré poursuivre et procède, depuis 2 ans, par des corrections régulières qu'elle nomme « *politique des petits pas* ».

A la suite des revendications portées par les organisations syndicales lors de la réunion du 22 mars 2022, l'autorité a organisé une réunion de suivi sur la téléphonie ce 29 mars 2022.

Malheureusement, le Président du Comité de Direction était excusé, étant retenu à la Fonction publique fédérale. L'autorité a présenté un état des lieux fort clair et précis de la situation sur base des problèmes que nous avons mis en

évidence. Si l'autorité semble satisfaite dans l'ensemble par rapport au nombre d'appels pris, la CGSP ne partage pas son enthousiasme.

L'autorité a toutefois reconnu que des adaptations devaient être apportées et une série de propositions ont été soumises au Comité de Direction.

PROBLEMES MIS EN EVIDENCE

La situation actuelle est fort tendue. Elle pose problème tant au regard du bien-être du personnel que du service rendu au public. On relève notamment :

- Plage horaire trop étendue (8h30-17h)
- Permanences trop longues
- Capacité de réponse insuffisante (manque de personnel)
- Trop d'appels mal aiguillés
- Compteur avec chronomètre inadapté et source de stress
- Absence de code sur la plupart des courriers
- Communication insuffisante sur les envois (modalité d'accession, procédures à suivre pour obtenir un plan d'apurement, ...)
- Absence de réception par les Info-Centres depuis 2 ans
- Envois massifs qui désorganisent l'organisation des permanences
- Coupure automatique des appels après 30 minutes
- Absence d'accès pour les groupes cibles « professionnels » ou « autres services publics »
- Enquête de satisfaction auprès des appelants, mais pas auprès du personnel
- Applications inadaptées au traitement des appels
- Indisponibilité fréquente des applications
- Manque d'informations sur les dossiers pour pouvoir répondre aux questions posées
- Gestion des plannings qui n'est pas toujours optimale et flexible
- Système de signalement des agressions inadapté pour les incidents de téléphonie
- Ressenti d'un contrôle permanent
- Mesurage trop axé et limité au nombre d'appels pris
- Conseillers en prévention pas associés aux choix opérés (programme, message d'accueil,...)
- ...

SOLUTIONS APPORTEES ET ENVISAGEES

Alors que la liste des problèmes est longue, celle des engagements pris par l'autorité est courte.

Si l'autorité s'est engagée à revoir la plage horaire, elle souhaite maintenir une permanence sur le temps de midi.

Pour les autres problèmes, l'autorité va « rassembler les bonnes pratiques » et établir un plan d'actions.

Elle a promis de revenir à bref délai avec des pistes d'amélioration.

Les organisations syndicales ont insisté pour avoir des avancées concrètes rapidement, avec des échéances pour les projets qui nécessitent du temps.

AG PERCEPTION ET RECOUVREMENT

La téléphonie à l'AGPR où des adaptations spécifiques ont été apportées (augmentation du nombre de répondants et adaptation du menu IVR) a été abordée.

Les chiffres montrent qu'alors que l'AGPR reçoit beaucoup d'appels, souvent difficiles (après des actes de recouvrement), elle ne dispose pas du personnel en proportion. Les engagements supplémentaires (100 conventions de premier emploi) semblent bien insuffisants au regard de l'ampleur de la mission.

Les limites de l'application FIRST ont été débattues. L'autorité a reconnu que l'application FIRST est sujette à de nombreuses lacunes. Cela résulte du fait que cette application (pourtant cruciale) n'a pas été suffisamment testée au préalable (une fois de plus, le management a voulu aller trop vite). Le résultat, c'est que c'est le personnel qui

essuie les plâtres, avec tout le stress et la frustration que cela implique.

Le métier de recouvreur est mis à mal par une téléphonie de plus en plus énergivore et l'engagement de contrats précaires (rosettas) ne suffit pas à combler ces manquements.

AG DOCUMENTATION PATRIMONIALE

Les statistiques fournies par l'autorité montrent que le nombre d'appels auxquels répond l'AG Documentation Patrimoniale semble insuffisant (61%, alors que l'objectif est d'atteindre un pourcentage de 75 à 80%). Pour l'autorité l'explication réside d'une part dans la migration de Skype vers Teams et, d'autre part, par le nombre peu élevé d'agents en service (congés). Pour la CGSP, ce dernier point démontre plutôt que les services manquent de personnel.

A l'Administration Mesures & Évaluations, la durée des permanences est de 4h15, ce qui est beaucoup trop long pour la CGSP ! L'autorité relativise car cela ne concerne que 1 à 2 jours par membre du personnel. Malheureusement, elle oublie que les absences déjà mentionnées font que cette moyenne hebdomadaire augmente considérablement dans un certain nombre de cas.

L'autorité va veiller à adapter les courriers avec un code ... mais cette lacune dure déjà depuis deux ans...

A l'Administration Sécurité juridique, la répartition des permanences a été organisée d'un commun accord. Malheureusement, elle sous-estime le fait qu'un certain nombre de chefs locaux confondent systématiquement le concept de "concertation mutuelle" avec leurs propres "diktats". Par conséquent, certains collègues sont surchargés de tâches téléphoniques, tandis que d'autres y échappent largement, avec toutes les frictions mutuelles que cela implique.

Ici aussi, l'autorité se réfère à l'apposition d'un code sur la correspondance, notamment à destination des notaires. Dans la pratique, comme l'admet l'autorité, ces notaires ne s'occupent que des questions concernant les hypothèques. Implicitement, l'autorité admet que l'intégration des anciens employés de Conservation des hypothèques d'une part et du personnel des anciens bureaux d'Enregistrement d'autre part n'est pas optimale. Sans aucun doute, cela a aussi à voir avec le manque de personnel et la charge de travail excessive qui en résulte.

AG FISCALITE

En termes de chiffres quantitatifs, l'AG Fiscalité se porte plutôt bien : 89% des appels téléphoniques entrants sont effectivement pris en charge. Que cela conduise également à une réponse qualitative à ces appels est une autre question. Pour l'autorité, les résultats des

enquêtes de satisfaction réalisées auprès des appelants sont bons pour l'ensemble du SPF. Cependant, cela ne peut pas être vérifié statistiquement.

CONCLUSIONS

L'autorité s'est engagée dans un nouveau système de téléphonie alors que l'organisation n'était pas prête.

Pour la CGSP, il est grand temps que le budget consacré au plan de personnel du SPF Finances soit revu à la hausse.

Dans l'attente, la CGSP attend des avancées concrètes et rapides (avant la fin du mois d'avril).

En général, le management compte beaucoup trop sur la digitalisation comme une panacée. Il n'en reste pas moins que de très nombreux citoyens ne savent pas comment utiliser les applications, comme MyMinFin. Il semble qu'il en soit de même pour le code unique sur la correspondance. De nombreux citoyens n'y prêtent pas attention (si... le code lui-même est effectivement mentionné sur la correspondance – ce qui est loin d'être toujours le cas). En raison de la suppression des guichets, de la fermeture de bureaux (nombre de plus en plus limité de communes dans lesquelles le SPF Finances dispose d'un bâtiment) et du fait que les services eux-mêmes ne peuvent plus être contactés directement par téléphone, le management pousse en fait les contribuables à recourir au numéro

général, avec toutes les conséquences négatives que cela implique.

Merci pour vos retours ! Restons mobilisés ! D'autres questions ?
Contactez l'équipe Finances de la CGSP AMiO Finances

finances.AMiO@cgspacod.be



CONTACTS

Courriel : finances.AMiO@cgsp.be

Sites : WALLONIE <https://cgsp-irw-finances.be> - BRUXELLES <https://amio-bru.be/menu9>

RESPONSABLES RÉGIONAUX

IRB

Olivier VAN GOMPEN - GSM 0477 35 79 69 – E-mail : van_gompen@hotmail.com

IRW

* CENTRE

Patrick BACKES - GSM : 0471/25 12 22 – E-mail : patrick.backes@minfin.fed.be

* CHARLEROI

Claire EVERAERT - GSM : 0497/15 35 49 – E-mail : claire.everaert@minfin.fed.be

* HAINAUT OCCIDENTAL

Pierre WATTIER - GSM : 0493/71 88 77 - E-mail : pierre.wattier@minfin.fed.be

* HUY

Patrick MASSIAS - GSM : 0494/24 99 56 - E-mail : patrick.massias@minfin.fed.be

* LIEGE

Agnès PIEYNS - GSM : 0496/03 31 35 - E-mail : agnes.pieyns@cgspacod.be

* LUXEMBOURG

Laurence MAZZOCCO - GSM : 0495/28 93 69 - E-mail : laurence.mazzocco@minfin.fed.be

* MONS

Olivier HORMAN - GSM : 0474/99 43 27 - E-mail : olivier.horman@minfin.fed.be

* NAMUR

Christian DEFAUX - GSM : 0471/26 43 06 - E-mail : christian.defaux@minfin.fed.be

* VERVIERS

Martine FOULON - GSM : 0498/31 42 40 - E-mail : martine.foulon@minfin.fed.be

* WELKENRAEDT

Frédéric GUIOT - GSM : 0475/37 87 55 - E-mail : frederic.guiot@minfin.fed.be

N'oubliez pas, pour vos envois de courriels, la mention « SYND » en objet.

Traitement de vos données personnelles

Déclaration de confidentialité consultable sur <https://www.cgsp.be/politique-de-confidentialite/>

Adresse où écrire si vous ne consentez plus à l'utilisation de vos données : CGSP - A l'attention du Président - Place Fontainas 9-11 1000 Bruxelles Ou info@cgsp.be.