

EDITION SPECIALE

TELEPHONIE



NON à la politique des « petits pas » !
NON à un service public qui n'a plus que le nom et pas les moyens !
Il est grand temps que le personnel du SPF Finances soit entendu !

NOUVELLE TELEPHONIE : CONTEXTE ET RETROACTES

Le SPF Finances manque de personnel pour assumer toutes ses missions. Le management a donc décidé d'affecter les moyens dont il dispose sur la digitalisation. C'est dans ce contexte que l'organisation de la téléphonie a été revue.

Pour rappel, il y a deux ans, il a fallu le dépôt d'un préavis d'actions par les organisations syndicales et une action au North Galaxy pour que l'autorité prenne conscience que le nouveau système ne fonctionnait pas.

L'autorité avait alors pris l'engagement de faire des évaluations régulières. Si on doit reconnaître que des améliorations techniques ont été apportées, la situation n'est plus tenable et est, tout simplement, inacceptable !

Depuis deux ans, le personnel subit la pression induite par cette nouvelle téléphonie (les appels sont souvent mal orientés, les temps d'attente sont trop longs, le transfert des appels ne fonctionne pas, les applications ne sont pas adaptées et ne fonctionnent pas correctement, il y a une inadéquation entre le nombre de personnes qui répondent et le nombre d'appels reçus (pics à anticiper), une absence de code sur les documents envoyés, permanences trop longues, ... Il semble que de plus en plus de plaintes parviennent également au Bureau du Médiateur fédéral.

REUNION DU 22 MARS 2022

Ce 22 mars 2022, l'autorité avait l'intention de présenter (en informel) un état des lieux de la téléphonie à l'AGFisc. Elle s'est montrée satisfaite du nombre d'appels pris. La CGSP lui a fait remarquer que l'analyse ne prend pas en compte la pression subie par le personnel, ni le fait que parmi les appels pris, certains ne sont pas traités ou ne le sont qu'après un long temps d'attente voire une succession d'interlocuteurs différents.

La réunion, prévue initialement en début de matinée, s'est prolongée **toute la matinée, compte tenu des nombreuses difficultés relayées et a concerné tout le SPF Finances** (dont l'AGPR qui reçoit également beaucoup d'appels).

L'autorité a reconnu que le SPF Finances manque de personnel et qu'il n'est plus à même de répondre aux citoyens et n'assume donc plus sa mission de service public ☹.

Alors que cette nouvelle organisation du travail est démotivante pour le personnel et que les citoyens sont mécontents, l'autorité avait pourtant l'intention de poursuivre le projet en procédant à de petites adaptations et évaluations régulières. Par « *petits pas* », pour reprendre son expression.

La CGSP a réagi en relayant les retours reçus du terrain, lesquels diffèrent de la vision présentée.

La CGSP revendique un changement d'approche et ne se contentera pas de « *petits pas* » !

La situation actuelle est inacceptable tant au niveau de la charge de travail que la charge psychosociale. Le caractère éprouvant de ces permanences a été souligné. Leur durée et l'organisation des tours de rôle posent des problèmes tant pour le personnel que pour les chefs de service.

La période de rentrée des déclarations fiscales approche et ne va qu'accentuer cette insatisfaction générale.

Pour le « TOWTel 2022 », on attend encore des informations de l'autorité.

La situation du personnel antérieurement affecté au service PSMC et qui continue à traiter les courriels reçus par ce service a également été évoquée.

REUNION ET MESURES ATTENDUES

Les organisations syndicales, en front commun, ont exigé la présentation de mesures concrètes avant la fin du mois (l'autorité prévoyait le 19 avril ☹).

Si les propositions de l'autorité restent insuffisantes, la CGSP est prête à proposer au front commun syndical le dépôt d'un préavis de grève.

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 : C G S P A l'attention du Président - Place Fontainas 9-11 1000 Bruxelles Ou info@cgsp.be.