

**EDITION SPECIALE - TELEPHONIE**

JUIN 2023

**REUNION DU 6 JUIN 2023 ORGANISEE A LA  
DEMANDE DE LA CGSP**

Le 6 juin dernier, nous avons assisté à une réunion informelle avec l'Autorité à propos de la téléphonie au SPF Finances.

Nous avons sollicité cette réunion pour que l'on nous présente un état de la situation, les évolutions envisagées par le management et exposer les résultats de l'enquête réalisée par la CGSP entre décembre et mars dernier.

Les chiffres que l'Autorité nous a présentés concernent 11 mois de 2022 : 4,3 millions d'appels, dont 7% (321.000) entre 16 et 17h.

Au regard de la répartition horaire des appels, nous avons une fois de plus martelé qu'une pause d'1 heure entre 12 et 13h est nécessaire (on note une diminution des appels dans ce créneau horaire) et que la téléphonie doit s'arrêter à 16h.

L'autorité nous répond que l'accueil téléphonique de 9h à 17h avec un n° d'appel unique est une décision stratégique irrévocable du Comité de Direction, basée sur un benchmarking réalisé auprès d'autres administrations. Nous faisons remarquer qu'aux Service fédéral des Pensions, à la Région Wallonne, entre autres, la téléphonie est limitée à la matinée. On nous réplique qu'à la Région Flamande, les appels sont possibles de 9h à 19h... et la concertation s'arrête là sur ce point.

L'Autorité reconnaît avoir rencontré de gros problèmes techniques en mai, mais aussi, plus

généralement, dans le cadre de la téléphonie : système saturé par des appels trop nombreux, erreurs dans les codes à 10 chiffres indiqués sur certains documents, codes qui devaient permettre d'être mis en contact plus directement avec le service adéquat, ... et nos affiliés nous rapportent que, à la suite de l'envoi de PDS erronées, un numéro d'appel direct permettant de régler ces problèmes a été mis en place... mais que ce n° était ... dysfonctionnel !

La période Tax-On-Web cristallise les difficultés pour les agents chargés de la téléphonie et les difficultés d'accès à nos services par ce canal. L'Autorité se contente de nous rappeler que les files interminables lorsqu'on accueillait le public dans nos bureaux étaient aussi problématiques !

A la présentation de l'analyse de vos réponses à l'enquête CGSP, l'Autorité a reconnu la nécessité de revoir l'organisation de la téléphonie avec les administrateurs des différentes entités.

L'autorité nous a demandé de lui transmettre les résultats de notre enquête, ce que nous faisons de bon gré **en insistant pour que des solutions effectives et satisfaisantes soient apportées aux problèmes rencontrés par nos agents.**

Dans l'attente, continuez à revenir vers nous. La CGSP espère ENFIN être entendue et, à défaut, des actions devront être menées.

La CGSP déplore ces atteintes répétées au bien-être des agents du SPF Finances et le

déni de service au citoyen qui découle du manque de moyens humains et matériels résultant des choix politiques du Gouvernement.

### ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE CGSP SUR LA TELEPHONIE

Vous avez été nombreux à participer à cette enquête et voici l'analyse de vos réactions telles qu'elles seront transmises à l'Autorité.

#### VOS REACTIONS

- Plages horaires

Une majorité de répondants participent à la téléphonie 4 à 5 fois par mois et la plage horaire est majoritairement de 4 heures.

Une **forte demande** apparaît pour une **réduction des plages à 2 ou 3 heures, de 9 à 16h avec interruption d'1 heure à midi.**

Il faut en moyenne 1 à 2 heures aux agents pour finaliser les demandes des citoyens, après clôture de leur prestation « téléphonie ».

Le mode de planification des permanences convient à la moitié des répondants – et ne convient pas à l'autre moitié.

- Les conditions de travail

Plus de 70 % des répondants sont insatisfaits ou démotivés après une permanence téléphonique.

Cela est lié au fait que près de **la moitié des citoyens qui appellent n'ont pas préparé les documents nécessaires / données**

indispensables pour apporter rapidement une réponse pertinente.

*Si de nombreux agents aiment le contact avec le public, dans la mesure où ce contact permet d'aider efficacement le citoyen ; c'était le cas lorsque les citoyens téléphonaient directement au service qui traite leur dossier ; aujourd'hui, ces mêmes agents craignent la téléphonie.*

L'agressivité de l'appelant est aussi fréquemment citée comme problème. Nombre de répondants proposent la mise en place d'un **bouton « alerte agressivité »**.

La cause de cette agressivité vient souvent du **temps d'attente du citoyen** qui, de plus, se perd dans le dédale du **menu, incompréhensible** pour lui.

Les agents reçoivent **énormément d'appels pour lesquels ils ne sont pas compétents !**

La permanence téléphonique est **stressante**, et les agents se disent **mal formés** :

- Apprentissage « sur le tas » avec peu d'aide ;
- Multiples évolutions du programme téléphonie, qui ne donnent pas lieu à une information spécifique ;
- ...

Les **plaintes exprimées par les citoyens** ou les professionnels sont fréquentes et portent sur :

- le temps d'attente ;
- la mauvaise personne au bout du fil ;
- des questions sans réponse.

60 % des agents répondant se sentent compétents pour répondre aux questions posées. Mais ils soulignent que, souvent, les appelants n'aboutissent pas à la personne (au service) ad hoc !

D'une manière générale, les répondants sont sceptiques quant à l'utilisation de leurs compétences de gestionnaires de dossiers dans le cadre de la téléphonie (notamment parce qu'ils doivent réorienter les appelants vers le bon service).

Les répondants connaissent, pour moins de 50%, la fonction « call back ». Beaucoup suggèrent de revenir à une téléphonie par administration, voire par agent / par service, qui permettrait alors une réponse plus pertinente et rapide.

40 % des répondants trouvent pénible, voire très pénible, de **répondre à propos de dossiers de collègues**. Majoritairement (80%), des répondants préféreraient que les questions fassent l'objet d'un transfert systématique vers le collègue ou le service s'occupant du dossier.

La qualité du **matériel à disposition** pour la téléphonie est satisfaisante pour 64 % des répondants. Les suggestions d'amélioration portent sur des casques sans fil principalement.

Les mesures suggérées pour améliorer le système portent sur **l'amélioration du menu**, voire sur le **retour au n° de téléphone direct** inscrit sur les courriers (n° de téléphone de service).

- Formation

Les avis sur la formation dispensée pour la téléphonie sont mitigés : 50 % pensent qu'elle a été suffisante, les autres pas.

C'est à pondérer avec la réflexion sur le fait que le programme a évolué et qu'ils ont dû apprendre par eux même ou avec l'aide des

collègues. De plus, une majorité de répondants souligne qu'une formation en présentiel avec des cas pratiques serait utile.

- Répartition et orientation des appels

86 % des répondants disent recevoir souvent (à chaque permanence) des **appels ne relevant pas de leur compétence**.

Le fait de recevoir des appels venant de Bruxelles et sa région linguistique ne leur apparaît pas comme une amélioration de leurs conditions de travail (85 %). Ils soulignent de gros **problèmes linguistiques** (citoyens s'exprimant exclusivement en anglais, francophones avec des documents dans l'autre langue et vice versa, législation différente selon la région).

- Enquête de satisfaction

Les répondants aimeraient avoir un **feedback des enquêtes de satisfaction** auprès des citoyens. Ils aimeraient aussi disposer des statistiques concernant les appels (nb d'appels, temps d'attente avant d'aboutir au service qui peut répondre, ...)

Leur feedback direct par les appelants est souvent que l'agent qui répond est aimable, consciencieux, compétent, mais que ce n'est pas le bon service, et qu'ils ont dû attendre longtemps avant d'être pris en charge de manière judicieuse, avant d'avoir **la réponse à leur question**.

## CONCLUSIONS DE L'ENQUETE

Les problèmes les plus importants mis en évidence par les résultats de cette enquête sont les suivants :

- **Appels mal orientés**
  - Le menu IVR lié au n° général est trop complexe pour que les citoyens s'y retrouvent.
  - Les professionnels appellent peu car ils souhaitent accéder au gestionnaire de dossier.
  - A chaque permanence, les agents reçoivent des appels qui ne les concernent pas / pour lesquels ils ne sont pas compétents.
  - Le transfert d'appels vers le bon service n'est pas suffisamment simple et rapide.
  
- **Insatisfaction des agents par rapport à l'organisation de la téléphonie**
  - Plages horaires trop longues / trop étendues.
  - Pertes de temps à traiter des appels / dossiers pour lesquels l'agent / le service n'est pas compétent -> impression d'un gaspillage des compétences en étant utilisé comme téléphoniste (chargé d'orienter le citoyen) plutôt que comme gestionnaire de dossiers.
  - Le temps d'attente (et la difficulté de s'orienter dans le programme IVR) subi par les citoyens appelants entraîne beaucoup d'agressivité.
  - La formation est insuffisante et les évolutions du programme de téléphonie fréquentes (avec peu d'information).
  - Stress et fatigue, liés aux plages de téléphonie trop longues et aux

défauts du système, aux applications indisponibles, ...

- **Les propositions d'amélioration du système actuel**

1. Retour à un n° d'appel par AG / par service / par agent.
2. Diminution des plages horaires (9h-16h avec pause sur le temps de midi et de prestation de 2h maximum).
3. Mise en place d'un bouton « alerte agressivité ».

## CONSTATS DEPUIS LA CLOTURE DE L'ENQUETE : ACCENTUATION ET MULTIPLICATION DES PROBLEMES !!!

Depuis la réalisation de l'enquête vous êtes nombreux à nous signaler que la **période Tax-on-web** (mai et juin) est épouvantable :

- La surcharge du centre d'appels entraîne des temps d'attente très longs pour les citoyens, et il arrive fréquemment que la communication soit interrompue lorsqu'ils ont enfin un interlocuteur en mesure de leur répondre.
- Les agents de l'AGFisc doivent prester ½ jour de téléphonie et ½ jour de remplissage de déclarations ou de TAXI, mais vu l'énorme nombre d'appels, on demande aux agents travaillant sur TAXI en matinée de prester 1 heure de téléphonie pendant cette période (10h-11h) pour augmenter les capacités ; cela signifie qu'ils presteront environ 6 heures en téléphonie chaque jour (ou 1 jour/2), soit 20 à 30h de téléphonie hebdomadaire !!! Les casques « légers » sont insupportables dans

ces conditions (il arrive que 30% des agents du pilier P soient simultanément en téléphonie pendant cette période Tax-on-web), et les nouveaux casques, de qualité supérieure, ne seront disponibles qu'en quantité limitée.

- Les dysfonctionnements de la téléphonie rendent les citoyens nerveux et agressifs ; ils se présentent à l'accueil des bâtiments, où les agents de la logistique ne sont pas armés pour résoudre les problèmes, et renvoient notamment les citoyens vers le n° d'appel pour les PDS erronées en cas de besoin – lorsque ce n° dysfonctionne, les citoyens reviennent se fâcher à l'accueil.

**La CGSP attend avec impatience une nouvelle rencontre avec l'Autorité et surtout des adaptations effectives !**

**N'hésitez pas à revenir vers nous !**

**Restons mobilisés  
camarades et  
ne lâchons rien !**

**Ensemble, on est plus  
forts !**

**PERMANENCES CGSP AMiO FINANCES**

La CGSP organise des permanences dans les bureaux du SPF Finances mais aussi dans les bâtiments de la CGSP.



**D'autres questions ?**

**Contactez l'équipe Finances de la CGSP  
AMiO Finances  
[finances.AMiO@cgspacod.be](mailto:finances.AMiO@cgspacod.be)**

## CONTACTS

Courriel : [finances.AMIO@cgsp.be](mailto: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](mailto:van_gompen@hotmail.com)

### IRW

#### \* CENTRE

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

#### \* CHARLEROI

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

#### \* HAINAUT OCCIDENTAL

Pierre WATTIER - GSM : 0493/71 88 77 - E-mail : [pierre.wattier@minfin.fed.be](mailto:pierre.wattier@minfin.fed.be)

#### \* HUY

Patrick MASSIAS - GSM : 0494/24 99 56 - E-mail : [patrick.massias@minfin.fed.be](mailto:patrick.massias@minfin.fed.be)

#### \* LIEGE

Agnès PIEYNS - GSM : 0496/03 31 35 - E-mail : [agnes.pieyns@cgspacod.be](mailto:agnes.pieyns@cgspacod.be)

#### \* LUXEMBOURG

Laurence MAZZOCCO - GSM : 0495/28 93 69 - E-mail : [laurence.mazzocco@minfin.fed.be](mailto:laurence.mazzocco@minfin.fed.be)

#### \* MONS

Olivier HORMAN - GSM : 0474/99 43 27 - E-mail : [olivier.horman@minfin.fed.be](mailto:olivier.horman@minfin.fed.be)

#### \* NAMUR

Christian DEFAUX - GSM : 0471/26 43 06 - E-mail : [christian.defaux@minfin.fed.be](mailto:christian.defaux@minfin.fed.be)

#### \* VERVIERS

Adil MIZAR - GSM : 0496/76 11 97 - E-mail : [adil.mizar@minfin.fed.be](mailto:adil.mizar@minfin.fed.be)

#### \* WELKENRAEDT

Frédéric GUIOT - GSM : 0475/37 87 5 E-mail : [frederic.guiot@minfin.fed.be](mailto: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](mailto:info@cgsp.be).