



Siégeaient pour la CGT: Julien Caumon / Clémence Mollar

Ordre du jour :

- *Présentation du projet d'installation et du règlement intérieur du Centre de Contact des professionnels à Cahors*

Avant les débats, les élus ont lu la déclaration liminaire syndicale suivante :

Monsieur le Président,

Ce CTL s'ouvre aujourd'hui dans un contexte social difficile. L'inflation place de nombreux français en difficulté financière, et vos agents n'échappent pas à la règle, eux qui demandent depuis bien trop longtemps la revalorisation du point d'indice.

Plus que jamais, l'Etat a besoin d'agents efficaces, avec toujours plus d'objectifs à remplir, avec toujours moins de moyens humains.

Les statistiques oppressent, le stress presse.

Déstructurations, mobilité subie, vous leur faites la leçon du devoir inhérent à leur statut, de la relativisation des inconvénients liés aux trajets, du savoir apprécier leur situation, etc... Mais toute la positivité, la motivation, et même les meilleurs sophrologues de France ne changeront rien au fait que désormais, être agent de notre belle administration revient à se ruiner en carburant pour une perte de pouvoir d'achat toujours croissante, bref : travailler plus pour gagner moins.

...Même les plus culottés des Ultra-Libéraux n'ont encore osé le slogan.

Et la création de ces nouveaux, divers et de plus en plus nombreux «Call Centers» colle parfaitement à la tendance.

Oubliée la flexibilité horaire, oubliée la spécialisation métier, oubliées les petites structures à taille humaine en lien avec l'usager, oubliée, encore, la dotation en effectifs. Que revive le modèle France Télécom!

Avec cynisme, nous persistons dans nos erreurs.

Nous ignorons les difficultés rencontrées par les structures semblables déjà créées, que les services doivent renforcer au détriment de leurs propres objectifs. Nous nous gargarisons de créer de l'emploi précaire en zone rurale, lorsque faute d'attractivité, nos merveilleux Centres d'Appels n'ont pu convaincre les agents de leur intérêt.

Et plus globalement, nous nous gardons bien de tirer leçon des conséquences désastreuses de l'industrialisation, la dépersonnification, et la globalisation des tâches, qu'il s'agisse d'industrie, d'agriculture,... Ou des autres administrations, qui l'ont subie avant nous.

Monsieur le président, s'il y a bien une chose que l'on peut souligner, c'est la détermination de nos dirigeants à garder le cap « quoi qu'il en coûte ».

Le nouveau Centre de Contact des Professionnels ouvrira à Cahors le 1^{er} septembre 2022.

Effectifs et fonctionnement de la structure

Les effectifs devraient être composés comme suit :

45 agents dont :

- 2 A+ : 1 IP et 1 IDIV normal,
- 7 A
- 33 B
- 3 C

Ils seront organisés en équipes, composées d'agents B « managés » par un cadre A. Le rôle des 3 cadres C reste à définir, mais si l'on se réfère aux fiches de poste publiées lors des ouvertures des CCPros de Pau et Lons le Saunier, il s'agirait de tâches accessoires/transverses et de renfort ponctuel aux cadres B.

Nous craignons donc que ce renfort ne devienne récurrent faute d'effectifs de cadres B suffisants et d'objectifs imposés, et que cela n'aboutisse à ce que des cadres C exercent les missions de cadres B, sans toutefois bénéficier de leur rémunération...

Nous invitons donc les agents concernés à la plus grande vigilance quant au respect de leur fiche de poste.

Côté horaire, la réception téléphonique sera assurée en continu de 8h30 à 18h, et de 8h à 19h* sur les périodes de « fortes sollicitations » (*dans la limite de 40 jours par an).

Les plannings des agents devront leur être communiqués au moins trois semaines à l'avance, un mois en cas d'horaires étendus jusqu'à 19h.

A écouter la Direction, le volontariat et l'adaptation aux contraintes personnelles des agents seront priorités lors de la composition des équipes et de l'établissement des plannings. Sans cynisme aucun, nous espérons que le sous-effectif annoncé n'anéantira pas leur beau discours.

Situation actuelle de la structure

En pratique, ce n'est tout de même pas encore gagné... À ce jour, seuls 22 agents sur 45 auraient été recrutés :

- 1 IP, chef de centre
 - 6 cadres A, par recrutement
 - 7 cadres B, suite à appel à candidatures, et 6 cadres B stagiaires actuellement en stage au SIE
 - 2 cadres C, suite à appel à candidatures
- Il reste donc 23 postes vacants...

À ce sujet, le Directeur indique lui-même que nous serons probablement « loin, très loin » de pourvoir tous les postes vacants.

Et pour « combler les trous » suite au mouvement du 1^{er} septembre 2022, trois solutions :

- recourir aux contractuels
- reporter le transfert d'une part de la charge devant être assurée par le CC Pro...
- ... et compléter l'équipe en avril 2023 avec l'arrivée de contrôleurs stagiaires.

Le recours au recrutement de contractuels semble donc inévitable. Au regard des échéances courtes, la direction nous précise que la prise de poste des futurs contractuels B se ferait plutôt au 1^{er} octobre. La RH nous précise qu'ils seront rémunérés sur la base d'un salaire de cadre B, mais sans les primes...

Il semble bien que ce CC Pro ne parviendra pas à assurer les tâches que la belle théorie se voulait lui confier, et ce, avant un bon moment !

La DGFIP deviendrait-elle, elle aussi, un créateur d'emplois précaires ?!

La CGT s'oppose à la généralisation du recrutement de contractuels, et défend le recrutement massif par concours pour les postes vacants. Ceci étant, elle s'oppose fermement à la précarisation de l'emploi, et considère scandaleux que la fonction publique d'État devienne acteur de la généralisation des emplois précaires mal rémunérés.

Formation au métier

Les agents déjà recrutés suivront une formation « socle » pendant un mois à compter de leur installation, à l'issue de laquelle ils devraient débiter leur activité au 1^{er} octobre 2022.

Les contractuels recrutés ultérieurement en bénéficieront également.

Cette formation doit être assurée localement, et sera animée par les agents des SIE du Lot qui se sont portés volontaires. Mais là encore, rien n'est gagné, car on manque de formateurs sur certains thèmes pour boucler le parcours de formation.

Quid des SIE qui se verront privés de leurs personnels devenus formateurs en septembre, de la formation des contractuels arrivant en octobre, ... ?

En résumé

L'ouverture du CCPro est actée, mais encore une fois, la DG a mis la charrue avant les bœufs, prenant des décisions sans se soucier de la capacité des Directions Départementales à les mettre en œuvre dans les délais impartis. Les collègues des SIE, de la ForPro et des RH sont pris dans l'engrenage, et soumis à active contribution.

Sous-effectif annoncé, modules de formation incomplets, nécessité d'affecter les entrants sur ces postes au risque de pénaliser les services qui attendent depuis trop longtemps l'arrivée de nouveaux collègues...Nombreux sont les points d'inquiétude et de vigilance que ce CT de présentation a mis en évidence.

La création de ce CC Pro pourrait représenter une porte d'entrée supplémentaire dans le Lot pour des agents dont les demandes de mutations n'ont jusqu'ici pas abouti, ainsi qu'une chance, pour ceux qui le souhaitent, de changer de poste.

Encore faut-il que cette nouvelle structure soit dotée des moyens matériels et humains nécessaires, sans quoi elle risque de s'ajouter à la liste croissante des services en difficultés dans lesquels personne ne veut rester.

Nous avons choisi de nous abstenir de voter.