

QUESTIONNAIRE ACCUEIL PHYSIQUE ET PLATE-FORME D'ASSITANCE

Le collectif Accueil de la CEN souhaite faire le point sur la mise en place et l'extension des plateformes : Centres de contact (CDC), Centres prélèvement service (CPS), Centres Impôts service (CIS), mais aussi de l'accueil en général.

La CGT Finances publiques vous invite à faire remonter toutes les informations de vos départements et directions sur l'accueil et les plateformes :

I / EMPLOIS

1 - Nombre d'emplois par catégorie :

2 - Evaluation numérique des équipes de travail :

3 - Recours aux renforts et non titulaires (pactes, auxiliaires, services civiques)

4 - Configuration des équipes (par compétence, par périmètre géographique...)

5 - Organisation hiérarchique

II / ORGANISATION DU TRAVAIL ET CHARGES DE TRAVAIL

1 - CHARGES DE TRAVAIL

☛ Listes des tâches actuelles de la plateforme :

☛ Perspectives de tâches annexes et nouvelles envisagées par la direction :

☛ Evaluation annuelle des périodes de pics de charge :

☛ Perspectives de mutualisation entre CDC et CPS :

☛ Périmètres d'interventions :

2 - FORMATIONS

☛ Formation initiale et stages :

☛ Temps de formation durant le temps de travail :

☛ Réunions de formation :

☛ e-formations :

3 - TEMPS DE PAUSE ET RESTAURATION COLLECTIVE

☛ Durée et fréquence :

☛ Proximité entre les lieux de travail et de restauration :

☛ Mise en place de tickets restaurant :

III / RÉGIME INDEMNITAIRE SPÉCIFIQUE

☛ Mise en place de primes spécifiques :

☛ Paiement de vacances en dehors des horaires «pointeuse» :

IV / MATÉRIEL

1 • Informatique et téléphonie :

2 • Mobilier :

V / IMMOBILIER

1 • Cloisonnement (bureaux, superficie des plateaux, équipements anti-bruit, matériel de téléphonie, casques...) :

2 • Existence d'une zone de «calme» pour la rédaction des courriels :

3 • Zone de stockage :

4 • Surface par agent (rappel de la norme : lorsque l'usage de la voix est l'activité principale, les locaux doivent respecter un minimum de 15m² par agent) :

VI / HORS PLATEFORME, ACCUEIL PHYSIQUE

1 • Aménagements actuels des accueils :

2 • Des espaces « libre-service numérique » sont-ils présents ou en projets dans votre département ?
Si oui dans quels services ?

3 • Une réorganisation globale des aménagements d'accueil est-elle prévue sur certains sites du département ?

4 • Votre département est-il expérimental pour tester la mise en place du logiciel (toujours sans nom) de gestion ou plutôt de flicage de l'accueil physique ?

5 • Sur quels services l'accueil physique sur rendez-vous est-il mis en place ?

Dans quelles conditions : accueil classique et accueil sur rendez-vous ou exclusivement accueil sur rendez-vous ?

6 • Quels sont les jours et les plages d'ouvertures au public des sites du département ?

7 • Quels sont les problèmes rencontrés par les agents dans ces domaines et ces services ?

• Si vous ne pouvez pas remplir ce document en ligne compte tenu de la version (pdf) dont vous disposez, merci de remettre votre questionnaire à un militant CGT de votre section