



Pétition CDC Lyon

Nous, soussignés, dénonçons la gestion par la DRFiP et le SRP de la transformation du CPS en CDC. Celle-ci toujours en cours a déjà des conséquences néfastes sur nos conditions de travail qui se dégradent fortement.

La majorité des appels relevant des activités du CPS était traitable en 5 mn par des agents formés. Lorsqu'il s'agit de répondre à des questions fiscales, largement plus complexes, la durée de traitement d'un appel téléphonique peut durer de 20 à 30 minutes.

Les temps de pause existant en CPS entre chaque appel est de fait inadapté et ne permet pas se reprendre suffisamment pour enchaîner un autre appel.

La gestion du bandeau est ressentie comme un dispositif de flicage.

Nous rappelons que la direction s'était engagée à ce que tous les agents soient formés avant que le CPS passe en CDC. Pourtant, de fait nous devons répondre à des questions fiscales sans avoir eu l'ensemble des formations.

Compte tenu de la crise sanitaire, les formations en présentiel ont été suspendues.

Nous recevons de nombreuses notes d'information (une à deux chaque jour en septembre par exemple) qui nécessitent un temps important pour pouvoir s'en approprier le contenu.

Ce temps ne nous est pas accordé ! Le travail est organisé dans un planning avec des plages téléphoniques, la gestion des e-contact et du courrier.

En conséquence nous exigeons que :

- un temps soit prévu dans le planning hebdomadaire pour la lecture des notes, avec mise à disposition d'un espace silencieux, permettant de se concentrer. Sa durée doit être adaptée selon les périodes et le volume d'information à assimiler.
- que des réunions hebdomadaires soient organisées :
 - sur la présentation de point de fiscalité indispensable à l'exercice de notre mission.
 - sur les difficultés rencontrées par les uns et les autres afin de mutualiser des éléments de réponse.
- que les chefs de services soient formés en priorité afin d'être en situation d'aider les agents sur des points de fiscalité.
- l'allongement du temps entre deux décrochés.
- la reprise des formations, selon un format adapté à nos besoins, en présentiel ou vidéo, afin de garantir l'interactivité entre les formateurs et les agents du groupe. Les « E-formation » sont incompatibles avec nos besoins et difficiles à suivre en open-space dans un intérieur bruyant, auquel s'ajoute les nuisances de l'extérieur dues aux travaux autour du bâtiment.
- les cloisons opaques installées entre les bureaux dans le cadre de la prévention du risque Covid-19 soient remplacée par des plexiglass transparents à cause des inconvénients multiples qu'elles génèrent (réduction de la luminosité, isolement des agents, impossibilité de porter le regard à l'extérieur - Lettre-circulaire DRT n° 90/11 du 28 juin 1990).