

CENTRE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

CR DU 09 NOVEMBRE 2009

SOLIDAIRES IDD

Monsieur Curtena indique en préambule qu'il y aura une décroissance des effectifs de 2009 à 2011. Les effectifs sont en baisse constante et plus rapide en 2010 (4 départs à la retraite) et 2011 et de non recrutement de l'administration.

Les appels sont moins nombreux en directs car il y a les postes personnels des agents ainsi que l'ouverture du site ce qui favorise une recherche nominative.

Seuls les appels non aboutis reviennent au standard. Un message d'appel sans suite ou de reconduction sur un autre poste est mis en place. Ce message sera unifié sur tout l'administration centrale

La mise en place d'un sous traitant prestataire en juillet 09 a été justifiée pour pallier à de nombreuses absences pour congés et longues maladies et l'administration souhaite pérenniser cette organisation mixte.

L'administration a répondu sur le marché public aux questions sur la confidentialité, respect recrutement d'agents légalisés (pas de sans papier), ainsi que des agents avec un casier judiciaire vierge (règle des marchés publics –indicateur d'appréciation de la qualité de la prestation). Le cahier des charges sera prêt en printemps 2010

Le prestataire est responsable de ses agents et l'administration n'a pas autorité hiérarchique mais peut néanmoins demander à changer un agent.

Il appartient au prestataire d'estimer et quantifier le nombre de personnels à mettre en place en fonction de la prestation demandée et d'ajuster selon les besoins. L'administration par le biais sans doute de l'IGPDE formera chez le sous traitant prestataires de services qui pourra à son tour former ses agents.

Il a été demandé que dans le cadre de l'organisation future cellule « encadrement » que l'adjoint au chef de centre puisse pouvoir bénéficier d'une promotion en B, ce qui permettrait à certains agents de postuler sur ce poste qui actuellement est référencé catégorie C. L'administration n'a pas fait d'opposition sur une réorganisation fonctionnelle et le proposera dans le cadre du plan de qualification.

Une fiche de poste détaillée a été demandée pour cet emploi comme cela doit être fait pour tous les postes. Cette personne ayant vocation à faire de l'animation du réseau et travailler en collaboration avec la DGFIP, la DPAEP et les directions à réseaux dans le cadre de l'actualisation des annuaires.

En ce qui concerne la cellule « assistance » une reconnaissance de l'expérience acquise a été demandée pour ces personnels de catégorie C. Un poste est à pouvoir et un accord de recrutement dans le cadre d'un redéploiement autre que dans le CAT sera peut-être nécessaire. L'agent doit répondre aux qualifications requises et en tout état de cause une faculté de cohabitation entre les personnels.

Le cumul des vacances sera rajouté.

En ce qui concerne la cellule « opérateur » il faudra veiller pour chaque situation individuelle à la garantie de salaire, en effet les agents finiront à 18 h, le samedi matin sera récupéré en horaires de récupération et le samedi après-midi et dimanche ne seront plus travaillés par les agents. Le samedi était rémunéré en HS et le dimanche en HS double ; cela concerne 2 à 3 personnes sur la base du volontariat.

Il a aussi été demandé pour ces agents une évolution en catégorie supérieure → cellule assistance dans le plan de qualification.

Les agents ont déjà été reçus mais s'ils le souhaitent un deuxième entretien interviendra avant le 30 novembre, date de la réunion GT SEL et STANDARD où des compléments d'informations suites aux demandes des OS seront apportées. La maintien de la rémunération est assurée pour les agents reclassés (3 personnes)

A ce jour l'administration n'est pas en capacité d'évaluer les besoins à 5 ans dans le CAT ou ailleurs.

Cependant on peut s'interroger sur une éventuelle externalisation à terme du CAT et une organisation effectuée par un « prestataire privé », même si l'état reste maître d'œuvre dans ce domaine.