

# **CENTRES DE CONTACT : BALI SANS LE SOLEIL**



***Bali : Destination paradisiaque pour la plupart des gens. Mais à la DGFIP, elle est devenue un logiciel synonyme de stress, traçage et flicage pour les travailleurs des Centres de Contact (CC).***

Les centres de contact sont des plateformes téléphoniques dont le fonctionnement et les outils de contrôle interne sont copiés sur ceux utilisés dans les plateformes privées.

Le logiciel Bali, qui accompagne les agents des Centres de contact au quotidien, permet non seulement à l'agent de se loguer au téléphone et d'être mis en relation avec les usagers selon ses compétences, mais surtout à la mission Stratégie Relations aux Publics (SRP) de suivre la productivité de son « stock agents » en temps réel et d'obtenir des statistiques de performance. Selon

l'utilisation qui en est faite par l'encadrement local, il peut être utilisé de manière toxique pour « fliquer » les collègues voire dégrader leur CREP.

Le travail en CC est associé à de nombreuses contraintes dont l'obligation de réaliser des horaires décalés jusqu'à 19h00, ou des congés restreints en période déclarative ou de campagne des avis.

Mais, de plus, toute l'activité des collègues doit être retracée du pointage à l'arrivée au pointage du départ via BALI. La cohérence entre les heures de pointages et celles de logages est d'ailleurs tout particulièrement scrutées.

L'activité journalière en CC est intense avec 5h minimum de téléphone par jour auxquelles s'ajoutent le traitement des e-contacts (dont le soutien aux structures en souffrance), les formations incessantes avec l'intégration continue de nouveaux métiers à appréhender pour palier aux manques d'effectifs dans les diverses structures. Cette année dans les CC particuliers, en complément de la gestion du PAS et de la mensualisation, du renseignement fiscal des usagers, vont venir s'ajouter plusieurs formations sur le domaine foncier.

La mise en place chaotique de GMBI, des CDIF départementaux avec moins de moyens humains et des applicatifs comme à l'accoutumée défaillants ne permet plus aux collègues d'absorber la charge de travail induite, laissant les usagers sur le côté et les collègues en souffrance au travail.

Les CC pro ne sont pas en reste avec des pics obligatoires à 6h de téléphone par jour et des amplitudes horaires très larges imposées par le SRP.

L'utilisation de Bali génère un stress important et de fait augmente drastiquement les Risques Psycho-Sociaux.

Les collègues doivent en effet rendre compte de chacune des minutes passées sur leur lieu de travail et de leurs activités au travers des codifications dans l'outil BALI. Ils ont toujours l'œil rivé sur la montre de crainte d'une remarque. Ils peuvent d'ailleurs avoir à justifier leur activité plusieurs mois après.

#### **LISTE NON EXHAUSTIVE DES ACTIVITÉS SURVEILLÉES :**

- ➔ **Soutien à un collègue :** dans activité « traitement de dossier ».
- ➔ **Pause physiologique :** dans activité « mission diverse ».
- ➔ **Entretien avec un encadrant :** dans activité « réunion ».
- ➔ **Prise de téléphone :** dans activité « état prêt ».
- ➔ **Pause :** dans activité « pause repos » 40 minutes maximum par jour.
- ➔ **Déjeuner :** dans activité « pause repas ».
- ➔ **Lecture des mails :** dans activité « temps documentaire individuel » limité à 20 minutes par semaine.
- ➔ **Coaching téléphonique :** dans activité « temps documentaire collectif »...

Dans quelle autre service de la DGFIP le travail des collègues est scruté à ce point **à la seconde près ?**

L'utilisation de tels outils associé à un management toxique a des effets dévastateurs sur les esprits et les corps des collègues.

Le contexte actuel au sein de la DGFIP est dramatique avec 7 suicides et 10 tentatives depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025.



**La CGT Finances publiques** constatent des pratiques managériales de plus en plus toxiques sur l'ensemble du territoire.



**Pour la CGT Finances publiques,** les services publics ne doivent pas être gérés comme dans le privé.

ET Alors que la DG se targue d'avoir un accueil de qualité elle continue à fermer des sites et des services, à supprimer des emplois et met de plus en plus de pression sur ses agents.



**La CGT Finances publiques** rappelle à la DG que BALI est d'origine volcanique et que les agents des CC sont proches de l'explosion.



**Pour la CGT Finances publiques,** il faut que BALI cesse.

# STOP AU SABORDAGE DE LA DGFIP