

ENQUETE TELEPHONIE

Chers collègues,

Le management du SPF Finances a mis en place une nouvelle téléphonie en vue de pallier le manque de personnel. Nous avons encore toutes et tous en mémoire les débuts chaotiques de ce projet implanté dans la précipitation.

Il a fallu qu'une action soit organisée en front commun au North Galaxy et qu'un préavis de grève soit déposé en date du 26 novembre 2019 pour que le management prenne conscience des problèmes engendrés par cette nouvelle téléphonie.

Depuis 3 ans, les organisations syndicales, ne cessent de relayer les difficultés quotidiennes auxquelles sont confrontés plus de 5.000 collègues, chargés de traiter, certains jours, plus de 30.000 appels ... ! Si à la suite de nos interpellations, des améliorations ont été apportées, actuellement le management se montre plutôt satisfait en s'appuyant sur les statistiques du nombre d'appels reçus et traités.

La CGSP vous entend et estime que d'autres changements doivent encore être apportés. La CGSP revendique notamment une adaptation des permanences (périodes de 2 heures, pas de permanence sur le temps de midi, ni après 16h) et une révision de la répartition de ces appels.

La CGSP souhaite identifier au mieux les problèmes rencontrés dans chaque administration générale, afin de dresser un cahier de revendications exhaustif que nous adresserons à l'autorité.

C'est à cette fin que les délégués CGSP AMiO Finances se chargeront de récolter les réponses pour le 8 février 2023, réponses qui seront analysées.

La CGSP AMiO Finances vous remercie pour votre participation à cette enquête et en manquera pas de vous tenir informés de son suivi.

Ensemble, on est plus forts !

Jean-François Lemaire

Secrétaire fédéral CGSP/ACOD AMiO

QUESTIONNAIRE

A remettre à votre délégué ou envoyer à finances.amio@cgspacod.be pour le 8 février 2023

1. A quelle administration générale appartenez-vous ?

- AGPR
 - Perception
 - Recouvrement
- AGFisc
 - P
 - PME
 - GE
- AGISI
- AGDP
 - Administration Mesures & Evaluations
 - Administration Sécurité juridique
 - Administration services patrimoniaux
- AGDA : Service /Direction

2. Plages horaires et fréquence des permanences

2.1 A quelle fréquence participez-vous à la téléphonie ?

- 1 permanence par mois
- 2 permanences par mois
- 3 permanences par mois
- 4 permanences par mois
- 5 permanences par mois
- Autre à préciser :

2.2 Quelle est la durée de votre plage horaire en permanence téléphonique ?

- 1 heure
- 2 heures
- 3 heures
- 4 heures
- Autre à préciser :

2.3 Quelle serait la durée idéale d'une plage horaire en permanence téléphonique ?

- 1 heure
- 2 heures
- 3 heures
- 4 heures
- Autre à préciser :

2.4 Quelle plage de joignabilité préconisez-vous ?

- De 9H00 à 17H00
- De 9H00 à 12H00 et de 13H00 à 17H00
- De 9H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00
- Autre à préciser :

2.5 Après votre permanence téléphonique, avez-vous besoin de temps pour clôturer les diverses demandes formulées par le citoyen ?

- Oui
- Non

2.6 Si votre réponse est « OUI », à combien de temps estimez-vous avoir besoin pour finaliser les demandes des citoyens ?

- 1 heure
- 2 heures
- 3 heures
- 4 heures
- Autre à préciser :

2.7 Le mode de planification des permanences vous convient-il ?

- Oui
- Non

3. Conditions de travail

3.1 Comment vous sentez-vous après votre permanence téléphonique ?

- Satisfaisant (je peux facilement reprendre mes autres tâches)
- Insatisfaisant (je suis fatigué, stressé, ...)
- Neutre
- Motivé
- Démotivé

3.2 Les citoyens qui vous contactent ont-ils préparé leurs données (n° RN, TVA, ...) ?

- Toujours
- Souvent
- Rarement
- Autre à préciser :

3.3 Faites-vous face à plus d'agressivité de la part des citoyens depuis la mise en place de la nouvelle téléphonie ?

- Oui
- Non

Si votre réponse est « oui », selon vous quel est la cause de cette agressivité ?

- Le problème de la langue
 - Temps d'attente du citoyen avant d'avoir un interlocuteur
 - Incompréhension des courriers par les citoyens
 - Autre à préciser :
-

3.4 Le fait de devoir répondre rapidement à la demande du citoyen est-il une source de stress ?

- Oui
- Non

3.5 Considérez-vous que vous êtes suffisamment soutenus par votre employeur pour faire face à cette agressivité et la gérer correctement ?

- Oui
- Non

3.6 Quels outils jugeriez-vous nécessaires pour faire face à l'agressivité ressentie (plusieurs réponses possibles) ?

- Pouvoir en parler avec un professionnel
- Une formation e-learning
- Une formation en présentiel avec des mises en situation
- Un bouton « alerte agressivité »

3.7 Avez-vous reçu des plaintes de parties externes concernant notre téléphonie ?

- Oui
- Non

Si oui, de qui : comptable, avocat, contribuable, autre institution ... ?

.....

Si oui, quelles plaintes : temps d'attente, mauvaise personne au bout du fil, question sans réponse... ?

.....

3.8 Pensez-vous que vos compétences « matières » sont suffisantes pour travailler à la téléphonie ?

- Oui
- Non

3.9 Connaissez-vous la fonction « call back »

- Oui
- Non

3.10 Quand vous êtes amenés à répondre à une demande du citoyen sur le contenu d'un courrier adressé par un collègue, la gestion de ces demandes est pour vous :

- Très pénible
- Pénible
- Neutre
- Facile
- Très facile

3.11 Souhaiteriez-vous que ces questions fassent l'objet systématique d'un transfert vers le collègue ou le service dont dépend le collègue ?

- Oui
- Non

3.12 De manière générale, estimez-vous que vos compétences de gestionnaire de dossiers sont utilisées à bon escient dans la téléphonie actuelle ?

- Oui
- Non

Si la réponse est « NON », veuillez décrire brièvement pourquoi :

.....
.....
.....

3.14 Estimez-vous que le matériel à votre disposition satisfaisant ?

- Oui
- Non

Suggestions :

.....
.....

3.15 Quelles mesures pourraient améliorer le système actuel ?.....
.....
.....
.....
.....

4. Formation

4.1 La formation proposée pour maîtriser l’outil de la téléphonie était-elle adaptée et suffisante ?

- Oui
- Non

4.2 Avez-vous disposé du temps nécessaire pour être formé ?

- Oui
- Non

Expliquez :

.....
.....
.....

4.3 Quelle formation serait pour vous la plus utile ?

- Un e-learning
- Une formation via Teams
- Une formation en présentiel avec des cas pratiques
- Autre à préciser

5 Répartition et orientation des appels

5.1 Recevez-vous des appels qui ne relèvent pas de votre compétence ?

- Parfois
- Souvent
- Lors de chaque permanence

5.2 Le fait de répondre à tous les appels téléphoniques francophones (Bruxelles et Wallonie) ou néerlandophones (Bruxelles et Flandre) permet de faire face au manque de personnel dans certains centres. Ressentez-vous cette évolution comme une amélioration de vos conditions de travail ?

- Oui
- Non

5.3 Quels sont les problèmes générés par cette nouvelle téléphonie linguistique ?

.....
.....
.....

5.4 Les citoyens sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction à la fin de l’entretien téléphonique. Pensez-vous qu’il serait utile d’obtenir un retour régulier de l’avis des citoyens ?

- Oui
 - Non
- Si oui, sous quelle forme ?

.....
.....

La CGSP vous remercie pour votre participation et espère que le management du SPF Finances prendra vos demandes en compte dans le cadre de la concertation sociale.
Si tel ne devait pas être le cas, quelles actions seriez-vous prêts à entreprendre (grève, manifestation, autres ?, ...)

.....
.....
.....

Merci pour votre participation 😊 !

CONTACTS

Courriel : finances.AMIO@cgsp.be

Sites : **WALLONIE** <https://cgsp-irw-finances.be> - **BRUXELLES** <https://amio-bru.be/menu9>

RESPONSABLES RÉGIONAUX

IRB - BRUXELLES

Olivier VAN GOMPEN - GSM 0477 35 79 69 – E-mail : van_gompen@hotmail.com

IRW

* CENTRE

Patrick BACKES - GSM : 0471/25 12 22 – E-mail : patrick.backes@minfin.fed.be

* CHARLEROI

Claire EVERAERT - GSM : 0497/15 35 49 – E-mail : claire.everaert@minfin.fed.be

* HAINAUT OCCIDENTAL

Pierre WATTIER - GSM : 0493/71 88 77 - E-mail : pierre.wattier@minfin.fed.be

* HUY

Patrick MASSIAS - GSM : 0494/24 99 56 - E-mail : patrick.massias@minfin.fed.be

* LIEGE

Agnès PIEYNS - GSM : 0496/03 31 35 - E-mail : agnes.pieyns@cgspaceod.be

* LUXEMBOURG

Laurence MAZZOCCO - GSM : 0495/28 93 69 - E-mail : laurence.mazzocco@minfin.fed.be

* MONS

Olivier HORMAN - GSM : 0474/99 43 27 - E-mail : olivier.horman@minfin.fed.be

* NAMUR

Christian DEFAUX - GSM : 0471/26 43 06 - E-mail : christian.defaux@minfin.fed.be

* VERVIERS

Martine FOULON - GSM : 0498/31 42 40 - E-mail : martine.foulon@minfin.fed.be

* WELKENRAEDT

Frédéric GUIOT - GSM : 0475/37 87 55 - E-mail : frederic.guiot@minfin.fed.be.