

Infocenters : enfin une présentation... mais aucune marge de manœuvre

Depuis des mois, l'UNSP demandait des informations et une réunion à propos des infocenters à l'AGFisc.

Cette réunion s'est enfin déroulée en ce mois de mars. Les différents responsables de l'AGFisc nous ont présenté les prestations de services « offertes » par leur administration, et notamment le rôle des infocenters.

Enfin une communication claire, mais pourquoi avoir attendu si longtemps ?

Si nous reconnaissons la qualité de cette présentation (qui est disponible sur notre site internet), nous devons aussi dresser un constat navrant quant au futur du service offert à la population et regretter l'absence de concertation et de marge de manœuvre offerte aux organisations syndicales dans cette réorganisation.

Voici quelques informations reçues lors de cette réunion :

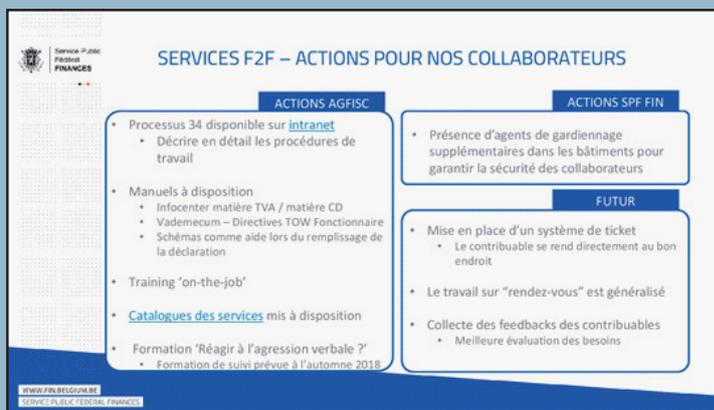
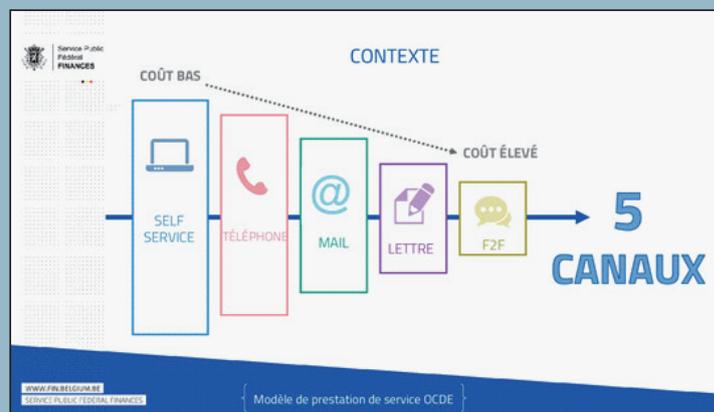
- Comme à l'AGPR, l'Autorité est claire : la création des infocenters a essentiellement un objectif budgétaire. Les rencontres face à face constituent l'outil de prestation de service le plus onéreux pour le SPF Finances.

Le but est dès lors de privilégier les autres canaux et en particulier le self-service.

Vous avez dit service à la population ?

Ainsi, pour le pilier PME, le but est que, dès septembre 2018, les contacts face à face ne soient plus possibles que dans les 11 infocenters.

- Dans le cadre de ces contacts face à face, différentes actions seront entreprises pour aider les collaborateurs...



Quelques questions posées en réunion :

Pourquoi un turnover du personnel ? Les front office marchaient bien (après 10 ans). De plus, on ne va pas chercher des agents de façon uniforme dans toutes les provinces.

L'Autorité privilégie une tournante, sans utiliser de profil spécifique, plutôt que des postes fixes à l'infocenter et préfère laisser l'autonomie d'organisation aux directions régionales. Elle n'interviendra qu'en cas de problème.

Quid de l'évaluation (adaptation des objectifs) ? Quid de la charge de travail (sera-t-elle adaptée) ?

La prestation de service est prévue dans la charge de travail (30 %).

Nous avons répondu qu'il s'agissait là d'objectifs collectifs. Or l'évaluation (et ses objectifs) est individuelle. Nous conseillons dès lors à chaque agent concerné de bien veiller que sa charge de travail « classique » et ses objectifs individuels soient bien adaptés en fonction de ses prestations dans l'infocenter.

Quid du Brabant wallon ?

L'Autorité n'envisage pas de modification.

Une solution a-t-elle été trouvée aux problèmes rencontrés par les agents de l'AGFisc suite au lancement des infocenters à l'AGPR (agressivité, agression...) ?

Une solution sera bientôt mise en œuvre. Ainsi, lors d'un appel, quelques questions seront posées préalablement au contribuable (gestion informatique), puis, en fonction des réponses données, celui-ci sera redirigé vers le service (contact center) adéquat.

L'UNSP a également insisté sur l'importance de la *communication externe*.