

Infocenter/Contact center

Pour rappel, au mépris de la qualité du service à la population, l'administration a choisi de privilégier le contact par « web » avec les citoyens.

Autrement dit : le citoyen n'a qu'à se débrouiller tout seul avec les infos disponibles sur les sites et tax-on-web... C'est la formule la moins chère pour le département, elle est accessible H24 et exige peu de personnel.

Réduire les coûts semble malheureusement être devenu le seul objectif de notre département.

Brabant wallon

L'UNSP a une nouvelle fois insisté sur l'importance de la création d'un infocenter en Brabant wallon (distance et accessibilité inacceptables pour les citoyens ; désertification des services du SPF Finances en Brabant wallon...).

Malheureusement, aucun changement de cap n'est prévu. Pire, l'autorité estime que les déplacements pour les citoyens du Brabant wallon vers d'autres infocenters... ne seront pas si longs !

Infocenter à l'AG Documentation patrimoniale

Il semble qu'aller à l'infocenter DocPat sera une facilité offerte aux citoyens, mais pas une obligation. Le citoyen pourrait se rendre dans les services de la Documentation patrimoniale !

Statut de l'agent mis à disposition d'un infocenter

Il s'agit d'un « changement d'affectation temporaire ».

Changements importants dans la méthode de travail

On nous a annoncé quelques remaniements importants dans les méthodes de travail et de traitement des appels des citoyens.

Le SPF Finances reçoit environ 2,5 millions d'appels par an. Mais de nombreux appels sont perdus, les temps d'attente sont parfois très longs, et les citoyens n'obtiennent pas toujours le correspondant adéquat.

C'est pourquoi l'UNSP réclame depuis de nombreuses années un renfort en personnel au contact center.

Ce n'est malheureusement pas la solution de fond envisagée par l'autorité. Même si des agents de niveau C y seront « prochainement » affectés. Comme souvent, ils le seront sans expérience et sans réelle formation.

Non, l'administration veut « redispacher » les appels vers les services extérieurs.

Oui, vous avez bien lu : après avoir tout centralisé vers le contact center (parfois il est vrai de manière illogique), après avoir supprimé la téléphonie fixe ; avec tous les problèmes liés à la livraison, la qualité et la difficulté d'utilisation des headsets, et la charge de travail croissante que nous connaissons tous, ils vont réorienter de nombreux appels vers les services extérieurs...

On a créé le call center pour désengorger les services extérieurs et permettre aux agents de traiter les dossiers et faire les contrôles. Et là, maintenant, on fait marche arrière... Alors que les services

croulent sous le travail !

Ne soyons pas dupes : ce revirement de cap est simplement lié au rapport catastrophique établi par la Cour des comptes, dont nous vous parlions le mois dernier.

Au lieu de chercher à améliorer la situation au sein du contact center, on préfère passer la patate chaude aux agents des services extérieurs et rendre ainsi impossible le suivi du niveau des appels perdus.

Dorénavant, le contact center se limitera à répondre aux questions basiques (contenus des FAQ).

Le contact center gèrera uniquement les appels de 1^{re} ligne : plus aucun besoin de technicité et d'expertise pour son personnel. Les agents n'auront d'ailleurs plus accès aux dossiers ! Ce qui induira inévitablement des frustrations chez les citoyens.

L'autorité renie complètement l'expertise du personnel actuel du contact center, qui va se retrouver avec des tâches dévalorisées !

D'ailleurs, pour le contact center, ils envisagent de recruter des « plans Rosetta ». Ils ne devront connaître que les FAQ et ne seront pas autorisés à répondre à autre chose.

Quant à la charge de travail des agents des services extérieurs, nous osons espérer qu'elle sera adaptée en conséquence... mais rien n'est moins sûr !

C'est pourquoi l'UNSP attire l'attention des agents dans le cadre des futurs entretiens de fonctionnement 2019 : discutez avec votre chef hiérarchique de cette future charge de travail supplémentaire. Elle doit être valorisée.

Et surtout n'oubliez pas qu'au même moment, l'autorité lance le mystery call (surveillance de la qualité et de l'efficacité du service téléphonique), prenez donc bien le temps de répondre...

Timing : mars 2019

**POUR MASQUER SES CARENCES,
LE SPF FINANCES REDISPATCHE
LES APPELS VERS LES SERVICES
EXTÉRIEURS.
COURAGE...**

