

Centre prélèvement service relais de Toulouse : Big Brother is watching you !

Toulouse, le 28 novembre 2016

Depuis l'été dernier, les agents du centre prélèvement service relais de Toulouse (chargé de la gestion de la mensualisation et du prélèvement à l'échéance des impôts) ont vu l'installation sur leurs ordinateurs d'un nouveau logiciel de gestion dénommé Genesys.

Ce logiciel permet aux collègues de gérer les mails et les appels téléphoniques des contribuables. **La nouveauté réside dans le chronométrage de l'utilisateur à partir du moment où il lance l'application.** Ainsi, tout au long de la journée de travail, chaque collègue doit justifier par différents onglets ce qu'ils font (courriels, téléphone, courrier...). **La réponse aux appels et aux courriels fait l'objet du déclenchement d'un chronomètre** qui s'arrête lorsque l'appel se termine ou que le courriel est envoyé. **Pire, lorsque l'agent prend une pause, il doit cliquer sur l'onglet approprié, ce qui permet à l'encadrement de connaître chaque jour les temps de pause de chacun.**



Un cran supplémentaire pourrait être franchi dans le flicage, puisque la direction générale a saisi la CNIL pour obtenir l'autorisation d'enregistrer les communications. La note fournie aux représentants des personnels en CHSCT précise que cet enregistrement est destiné « notamment » à être déclenché par un agent dont la conversation téléphonique avec un contribuable deviendrait conflictuelle. **Le terme « notamment » pose question. Il signifie clairement que la conversation peut être écoutée à d'autres fins.**

Les représentants du personnel CGT, FO et Solidaires, lors de ce CHSCT, se sont inquiétés des conséquences de la restitution statistique qui est faite tant au niveau local que national et ont voté une délibération qui demande à la DRFiP de justifier un certain nombre de démarches qui doivent précéder toute mise en place de logiciel dans un milieu professionnel (avis du CHSCT ministériel, du Comité technique de réseau, l'avis de la CNIL, les mises à jours des DUERP et PAP du service). **Le logiciel Genesys ayant, aussi, été déployé dans les Centres de contact et les Centres impôts service,** les représentants du personnel ont également saisi le CHSCT ministériel sur la problématique des moyens, techniques et dispositifs permettant le contrôle de l'activité des agents dans le ministère.

La section CGT Finances publiques 31 demande le retrait du logiciel Genesys. Son utilisation constitue un retour au taylorisme et un flicage assumés qui sont inacceptables pour les personnels. Personne n'est dupe ! Ce logiciel est transposable à tous les services. La direction générale multiplie les notes de service et la documentation sur les conditions de vie au travail et les risques psycho-sociaux et, dans le même temps, impose de plus en plus des conditions de travail qui bafouent ces principes.