

Centres de contacts : Bali sans le soleil



Bali : Destination paradisiaque pour la plupart des gens est devenu synonyme de stress, traçage et flicage pour les travailleurs des Centres de Contacts (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, est l'un de ces outils.

Il 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.

Cependant, 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 de forte activité (de plus en plus fréquentes).

En outre, toute l'activité des collègues doit être retracée du pointage d'arrivée au pointage du départ via BALI. La cohérence entre les heures de pointages et celles de « logging » est d'ailleurs tout particulièrement scrutée.

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, de plus en plus nombreuses elles aussi...), 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, se sont ajoutées plusieurs formations sur le domaine foncier.

Le vase ne semble pas encore assez plein pour le SRP : de nouvelles missions sont attendues en 2026... Rappelons-nous des terribles souffrances vécues lors la mise en place chaotique de GMBI, autant dans les CC particuliers que dans les SDIF.

Les CC professionnels 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 augmente drastiquement les Risques Psycho-Sociaux. Les collègues doivent, selon la « bienveillance » de leur encadrement, rendre compte de la moindre minute passée sur le lieu de travail et de leurs activités au travers des codifications dans l'outil BALI.

Même le temps passé aux toilettes doit être codifié de façon spécifique !

Les collègues 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 dans le cadre d'un contrôle interne à posteriori ou durant l'entretien professionnel annuel.

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. Pour rappel, au moins deux chefs de centre ont été déplacés d'office en 2025 suite à leurs agissements.

Le contexte actuel au sein de la DGFIP est dramatique avec 19 suicides et au moins 20 tentatives de suicide recensées en 2025.

La CGT Finances publiques constate que des pratiques managériales de plus en plus toxiques sur l'ensemble du territoire couplé à un manque de moyens humains et financiers ont des conséquences dévastatrices sur les collègues.

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



Quand la Direction Générale se targue d'avoir un accueil de grande qualité, se félicite d'être l'administration préférée des Français, elle ne peut pas continuer à fermer des centres, supprimer des emplois et mettre toujours plus de pression sur ses agents.

Dépenser des sommes folles dans des cabinets privés pour s'auto-attribuer un label « Service Public + Argent » (même pas or...) affiché dans l'ensemble des Centres de Contact Particuliers n'est pas correct ni respectueux à l'égard des collègues dans le contexte budgétaire actuel.

Malgré cet « amour » des usagers revendiqué par la Direction Générale, la CGT rappelle que **les fiches de signalement extérieures sont en forte hausse au sein des CC** : les collègues sont en première ligne face à des usagers forcés à la dématérialisation et à la déshumanisation forcée prônée par notre administration.

**La CGT Finances publiques dénonce aussi que le
0.809.401.401 soit devenu un fourre-tout
(MaPrime Rénov', Chèques énergie, France Connect, ANTS, etc... etc...)**

La CGT rappelle à la Centrale que BALI est d'origine volcanique et que les agents des Centres de Contact sont proches de l'explosion.

La CGT Finances publiques revendique :

- ➔ L'arrêt de l'emploi de Bali à des fins de flicage statistique pour maintenir sous pression constante les agents des Centres de Contact
- ➔ Le retrait de l'obligation de codifier ses activités quotidiennes à travers BALI et de les réclamer a posteriori des semaines après. Si les encadrants veulent des renseignements sur l'activité des agents, ils n'ont qu'à leur demander.
- ➔ Limiter la prise de téléphone à 4h30 comme cela était prévu à l'instauration des plateformes téléphoniques au sein de notre administration.
- ➔ La fermeture de l'accueil téléphonique des CC part à 18h00 et non 19h00
- ➔ L'abandon de la possibilité de travailler le samedi et jusqu'à 22h00 en cas de pic d'activité (comme indiqué dans les règlements intérieurs)
- ➔ Une revalorisation conséquente de l'ACF usagers (sans évolution depuis sa mise en place) compte-tenu de l'accroissement de l'activité et des missions des Centres de Contacts particuliers.

De nouvelles destinations (pas vraiment) paradisiaques seront bientôt proposées par WORLDLINE, la prochaine solution logicielle qui nous fera quitter Bali fin 2026 pour nous emmener, entre autres joyeusetés, dans des promenades virtuelles générées par L'IA

Tract rédigé en collaboration avec les militants CGT Finances Publiques 64 du CDC Part et CDC Pro

