

SYNDICAT CFTC - DOUANES

Bâtiment Condorcet – Teledoc 322 - 6, rue Louise Weiss
75703 PARIS Cedex 13
☎ : 01 57 53 29 21
E-mail : cftc.douanes@douane.finances.gouv.fr



Les brèves de la CFTC-Douanes - Mai 2016

Allô, la terre ?

L'avez-vous remarqué ? Jamais il n'y a eu autant de téléphones en circulation partout ; mais jamais il n'a été si compliqué d'avoir au bout du fil la personne susceptible de vous rendre le service ou de vous donner le renseignement dont vous avez précisément besoin. Depuis combien de temps n'avez-vous plus pu parler à une personne de chair et d'os après avoir, tout simplement, composé un numéro : celui de votre service de dépannage informatique, de votre opérateur internet, d'une gare SNCF, d'un musée, d'un cinéma, d'un service après-vente, de votre bailleur, de votre mutuelle... ? De voix électroniques doucereuses et délais interminables en numéros surtaxés, tout est fait pour vous décourager de trouver un vrai interlocuteur. Vous êtes courtoisement mais fermement invité à errer dans les méandres de la fréquence vocale, à envoyer un mail, à remplir un formulaire en ligne, à consulter la FAQ – Foire aux Questions – sous-entendu : votre interrogation doit être tellement banale et insignifiante qu'elle a déjà dû être posée des milliers de fois.

La Douane n'échappe pas à cette tendance lourde et générale, désormais permise par le tout numérique. Un problème d'ordinateur, de connexion ? Quelle que soit l'urgence, n'appellez pas votre TSI ; remplissez plutôt une requête en ligne OLGA. Une question concernant votre dossier personnel, votre feuille de paye, votre temps partiel... ? Il n'y a plus personne pour vous renseigner en DI. Rendez-vous sur le portail RH, identifiez-vous, saisissez vos mots-clés, posez votre question, laissez-nous votre adresse, on vous écrira. Vous souhaitez malgré tout parler à quelqu'un, exposer votre situation ? Quelle incongruité, quelle prétention ! Vous croyez qu'on n'a que cela à faire, et qu'on peut payer des agents à vous écouter ? Vous vous croyez peut-être au vingtième siècle ?



Car au-delà des économies d'échelle et de personnel, au-delà des multiples facilités et partages qu'offrent aujourd'hui les réseaux et les services en lignes, c'est bien quand même l'impression qu'on retire au final. Une sensation assez désagréable que votre personne est sans intérêt, vos soucis sans consistance, que vos préoccupations peuvent attendre, et qu'on méprise quelque peu votre besoin pourtant bien légitime d'avoir un vrai contact humain, rassurant et éclairant, lorsque vous êtes dans l'inquiétude ou le désarroi.

A mesure que les générations X et Y prennent le pas sur celles du Baby-boom, ces nouveaux réflexes s'ancrent dans les mœurs ; on sait d'avance qu'il va être quasiment impossible de tomber sur une oreille attentive et complaisante ; alors on se résigne et on se débrouille. On pose ses questions sur les forums, on demande à des camarades, ceux qui pour l'instant ne coûtent rien. Ou bien, on renonce. Bientôt, il faudra payer une consultation chez un psy pour pouvoir parler de ses remboursements tardifs de Sécurité Sociale. Mais pour les gens riches ou importants, ne vous inquiétez pas ; il y aura toujours un moyen pour qu'ils puissent exprimer en direct leurs doléances auprès de qui bon leur semble.

Pour la CFTC, la perte ordinaire du contact humain est grave. Mais moins grave qu'elle ne pourrait l'être demain.

Vous avez demandé la police ? Pour une agression, tapez 1. Pour un vol, tapez 2. Pour un meurtre, tapez 3. Pour toute autre question, vous allez revenir au menu principal. Vous voulez parler à un médecin d'urgence ? Toutes nos lignes sont actuellement occupées. Nous n'allons pas donner suite à votre appel. Veuillez prendre un cachet d'aspirine. Vous désirez parler à un ami ? Par suite d'encombrement, votre appel ne peut aboutir. Veuillez vous rendre sur l'application Facebook la plus proche. Vous avez de l'argent à placer ou à dépenser ? SURTOUT ne quittez pas, un conseiller bien intentionné va prendre votre appel ; votre temps d'attente est estimé à dix secondes maximum !

CFTC-Douanes : sur un autre ton.