

**Le 10 Mai :**



## Aujourd'hui, les agentes et les agents des centres de contact exigent des moyens humains, financiers et organisationnels à la hauteur des enjeux !

La transformation du numérique et des tâches de la DGFIP a abouti à la constitution des Centres de Contact. Ces plateformes, initialement destinées à soutenir les collègues des SIP, sont aujourd'hui la vitrine de notre administration aux yeux des usagers. Selon la dernière étude, 84 % des usagers étaient satisfaits des services de la DGFIP durant le premier confinement. Bon nombre de services et d'agents sont derrière ce résultat, y compris les agents et agentes des plateformes.

Mais la mise en place de la convergence des services Plateformes (transformation des CIS et CPS en centres de contact avec une uniformisation des travaux à la clé) a comme conséquences une

surcharge de travail, une désécialisation et une polycompétence à outrance qui deviennent ingérables pour les agents.

De plus ces plateformes dédiées à la gestion du PAS, à l'impôt sur le revenu, à la taxe d'habitation, à la taxe foncière et leurs recouvrements, se voient attribuer sans cesse de nouvelles missions telles que l'assistance pour le fonds de solidarité, l'e-enregistrement, la déclaration sociale des indépendants, le foncier innovant...

Et la campagne d'impôt sur le revenu à venir va encore dégrader les conditions de travail des personnels et augmenter inévitablement la pression en matière de temps téléphonique !

## TROP C'EST TROP !

**Les agentes et les agents des centres de contact n'ont pas vocation à remplacer TOUS les collègues de la DGFIP et à traiter TOUTES les questions des contribuables !**

### AUJOURD'HUI, ILS ET ELLES DEMANDENT :

- Un renforcement humain des centres de contact avec un arrêt immédiat de toutes les suppressions d'emplois, et des créations d'emplois nettes (plus de redéploiement de postes),
- Un renforcement des services de gestion (SIP, enregistrement, SDIF...),
- Une stabilisation de la charge de travail avec un traitement par les services de gestion de tout ce qui touche aux questions de l'enregistrement, du foncier innovant, des déclarations H1-H2 démat...),
- Un strict respect du temps téléphonique à 4h15 par jour tel que prescrit lors de la création des CPS en 2011,
- Un vrai temps de documentation quotidien,
- Une prime de restructuration, pour l'ensemble des agents des Centres de Contact, liée aux nouvelles tâches et aux nouvelles missions,
- Un doublement du montant de l'ACF assistance aux usagers.

# TOUS ET TOUTES GRÉVISTES LE 10 MAI !

Pour nous joindre : [contact@solidairesfinancespubliques.org](mailto:contact@solidairesfinancespubliques.org)

