



CENTRES DE CONTACT : LA SURCHAUFFE !



FO
DGFIP

3 Juillet 2020

Les critères de répartition de la prime Covid dans les Centres de Contact (CdC) viennent s'ajouter comme partout aux tensions préexistantes dans ces unités de travail. Du fait de **conditions de travail particulièrement dégradées** pendant la campagne IR, ces collègues pensaient voir **leur engagement professionnel reconnu à la hauteur de ce qu'ils ont donné**. Or, c'est loin d'être le cas et le fait de leur avoir demandé de passer parfois **7 heures d'affilée au téléphone** pour répondre aux nombreux questionnements des contribuables y compris aux appels concernant le fonds de solidarité aux entreprises semble aujourd'hui bien oublié.

De surcroît, depuis l'**harmonisation du numéro 0 809 401 40 1**, ils traitent désormais toutes les demandes nationales. Concrètement et pour une raison peu compréhensible sauf à considérer que ce numéro serait perçu par les usagers comme le seul point d'entrée vers l'administration en général, ils reçoivent davantage d'appels pour des sujets n'ayant rien à voir avec leur mission que sur des questions à caractère fiscal.

Ainsi, ils sont régulièrement questionnés sur : les chèques énergies, les primes « vélo », l'isolation à 1 €, les caisses de retraite, les taxes d'aménagement, les demandes HLM, les amendes et y compris des demandes relevant de Pôle emploi ou de la CAF. Bien évidemment, les **usa-**

gers n'obtenant pas la réponse attendue **manifestent leur mécontentement** auprès des collègues des CdC.

En outre, le fait de savoir que seul ce numéro va figurer sur les avis d'imposition augmente l'inquiétude des collègues au regard d'**une campagne des avis qui s'annonce compliquée**.

Enfin, les **conditions de convergence des plate formes au 1^{er} septembre ne sont pas réunies**. Les formations initialement prévues au printemps n'ont pas pu avoir lieu du fait du confinement et les solutions envisagées pour que ces collègues ne se trouvent pas face à des questions dont ils n'auront pas les réponses semblent peu consolidées à ce stade.

En conséquence, **F.O.-DGFIP a alerté ce matin le Directeur général** en lui demandant d'une part une plus grande attention aux conditions de travail et d'autre part une plus grande reconnaissance de l'engagement professionnel des collègues des CdC.

En fonction de la réponse qui sera apportée ou pas, F.O.-DGFIP prendra contact avec les autres organisations syndicales de la DGFIP en vue de rechercher dans l'unité la plus large possible les moyens d'action permettant l'amélioration de la situation.