



# CENTRES DE CONTACT : LA SURCHAUFFE !



3 Juillet 2020

**L**es 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<sup>er</sup> 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.**