



La mal-être au travail n'a cessé de se développer au sein des plateformes téléphoniques. Pour la première fois elles ont pris en charge cette année l'essentiel de l'accueil, crise sanitaire et campagne IR comprises. Les renforts notamment des DIRCOFI ou des EDR n'ont pas résolu la situation malgré l'implication de ces personnels, dans des conditions souvent dégradées.

La convergence des plateformes téléphoniques voulue par la DG ne résoudra rien. **Il faut abandonner cette restructuration car c'est une mauvaise réponse au manque de personnel dans le réseau.** Elle constitue un pas supplémentaire vers l'industrialisation des tâches.

Les nouveaux centres de contacts devront répondre et prendre les rendez-vous pour un éventail additionnant toutes les missions des actuels Centres Info Services, Centres Prélèvements Services et Centres De Contact, les renseignements sur la fiscalité et les impôts fonciers des particuliers, la réalisation des actes de gestion les plus courants en assiette et recouvrement des impôts des particuliers, la gestion des contrats de prélèvement mensuels ou à l'échéance pour les impôts locaux, la gestion du prélèvement à la source, l'accompagnement des usagers dans l'utilisation des services en ligne... N'en jetez plus, la coupe était déjà pleine, elle va déborder !

De plus, il ne suffit pas d'un claquement de doigt pour assurer toutes ces missions. Il faut une formation ambitieuse alignée sur le modèle le mieux disant, majoritairement en présentiel (avec bénéfice de la prime fonctionnelle), un temps documentaire journalier a minima de 50 minutes, un accès à la documentation suffisant, une organisation du travail suffisamment déconnectée des indicateurs statistiques, un « management » qui ne soit pas autoritaire mais en soutien technique et des emplois en conséquence. Il faut ce que la DGFIP ne veut aujourd'hui pas donner, accélérant ainsi la dégradation des conditions de travail !

Quant à la reconnaissance de l'implication des agents des plateformes, la DG fait par exemple la sourde oreille à la revendication portée par la CGT du bénéfice de la prime Covid de 1 000 euros pour tous ces agents qui ont pris le téléphone dès le 16 mars. Mais aussi, la Mission Stratégie Relations aux Publics (SRP), qui pilote les plateformes, voulait faire passer les agents CdC d'Angers de 6 à 7 heures de téléphone par jour en totale contravention avec le règlement intérieur. Tentative

abandonnée suite à l'intervention de la CGT au CHS Ministériel. Les exemples ne manquent pas.

L'administration mobilise des EDR en urgence aux CPS, faute d'embauches statutaires à la hauteur, expérimente des pools téléphoniques « sauvages » au sein des SIP, habillant Jacques en déshabillant Paul. Ce ne peut être une solution pérenne.

Enfin, à travers toutes ces restructurations de l'accueil, le risque d'une marche larvée vers des externalisations peut être posé. La DG ne s'en est pas privée cet été avec la généralisation du paiement des impôts des particuliers chez les buralistes.

La grève des agents du CPS de Strasbourg ne doit pas rester un fait isolé, c'est bien tous les agents des plateformes et pools téléphoniques qui doivent se faire entendre et gagner sur leurs revendications.

Aujourd'hui, ce sont tous les services de la DGFIP qui sont attaqués, tous les agents de la DGFIP qui sont méprisés.

Rejoignons massivement l'ensemble des agents de la DGFIP dans la grève du 17 !

fichiers:



[Télécharger tract_plateforme_10_09_2020.pdf](#) (581.77 Ko)

Public: [Infos / actions](#)

[Lutttes 2020](#)

[Centre de prélèvement](#)

[Centres d'appel](#)

- [=A](#)
- [±A](#)
- [Version imprimable](#)
- [version PDF](#)

Leave this field blank
