

CENTRE DE CONTACT : la Haute-Garonne est retenue pour un peu plus d'inhumanité !

Toulouse, le 22 avril 2016

Un bouleversement en matière de recouvrement des impôts directs interviendra à compter du recouvrement de la taxe d'habitation (TH) 2016. Dans sa communication du 13 avril 2016 sur Ulysse 31, le **directeur régional, toujours premier de la classe et prompt à fayoter avec la direction générale**, informe que la Haute-Garonne sera rattachée au centre de contact de Carcassonne. Cela est présenté comme « bénéficiant » aux SIP et trésoreries de Haute-Garonne. Les avis d'imposition comporteront à compter de la TH 2016 le numéro de téléphone du centre de contact qui sera l'interlocuteur unique du contribuable (ainsi que l'adresse mail mais ce n'est pas précisé et c'est un comble pour un spécialiste de l'informatique !).

Cette évolution est présentée comme un futur gain de temps pour les agents « **pour assurer leurs missions dans de meilleures conditions** », « **consolider la qualité de l'accueil physique** ». Ne serait-ce pas plutôt pour supprimer quelques emplois ou justifier un peu plus la future fusion des SIP et le transfert du recouvrement des trésoreries mixtes vers les SIP ?

CARTON
ROUGE!



Par contre, affirmer que les centres de contact sont créés pour le bien-être des personnels et l'amélioration de la qualité du service public, il fallait oser ! Rajouter dans le paragraphe suivant que « **les redevables bénéficieront d'un accueil professionnalisé** » revient à dire que l'accueil effectué jusqu'ici ne l'était pas. Les collègues apprécieront !

Avoir, l'an dernier, diminué l'amplitude des accueils physiques d'une dizaine d'heure par semaine était aussi un moyen de « **consolider la qualité de l'accueil physique** » ??? De surcroît, les conditions de travail dans les centres de contact sont tellement attrayantes que, jusqu'à maintenant, les personnels qui y sont affectés sont des premières affectations, des agents ALD.

Pourtant, qui ne rêve pas de pouvoir travailler dans un service dont les horaires du soir terminent à 22H00, avec présence le samedi jusqu'à 19h00, en passant une bonne partie de la journée le casque téléphonique vissé sur la tête, avec des objectifs chiffrés de nombres d'appels pris et de réponses aux mails, le tout avec une prime spécifique annuelle de 400 euros !?

Monsieur le directeur régional, les collègues de la Haute-Garonne, les contribuables et la CGT vous remercient d'autant de sollicitude pour leurs conditions de travail et la qualité du service public que vous leur proposez pour l'avenir.

