Montreuil, le 16/07/2026

la cgt FINANCES PUBLIQUES

# DÉBORDEMENTS TÉLÉPHONIQUES NATIONAUX : LA COUPE EST PLUS QUE PLEINE !




Une (mauvaise ?) habitude est imposée aux agent·es dans de nombreux services de la DGFiP depuis quelques années :

« La participation des services au renfort national » ou comment déplacer la surcharge de travail d'un service à l'autre, alors que les emplois manquent partout !

Alors que la création de plateformes, autrement nommées Centres de Contact, avait permis à la Direction générale de supprimer ou transférer de nombreux postes en dehors ~~dans~~ des services de gestion et particulièrement dans les Services des impôts des particuliers, ce sont maintenant les numéros spéciaux des Centres de contact qu'elle rebascule dans les SIP ou les SIE.

Selon les cas, ça peut être le 0 401… durant la campagne d'impôts sur les revenus, durant la campagne des avis ou le 0 806... pour la facturation électronique.

Ces services sont ainsi mis à contribution quotidiennement en plus de leurs tâches habituelles et alors qu'ils ont déjà du mal à les assurer.

## RÉSULTATS :

- Sans formation au préalable, on demande aux agent·es de répondre à des appels.

  Enfin, répondre ! **Pour l'administration ce n'est pas la teneur de la réponse l'important mais le taux de décroché !!!** Il y a longtemps que les indicateurs ont remplacé la qualité du service public aux yeux de la DGFiP.

- Puisque le taux de décrocher et le fait de tenir les vacations assignées sont le plus important, ces service peuvent se voir obligés de neutraliser leurs propres accueils téléphoniques par manque d'agent·es. Cela signifie traiter des dossiers de toute la France alors qu'elles et ils pourraient répondre sur des dossiers de leurs secteurs géographiques.

## Faire et défaire, ça suffit !

Les restructurations destinées à supprimer des emplois, puis remises en question à la restructuration suivante, ça suffit ! Notre mission n'est pas de remplir des statistiques, mais de solutionner les incompréhensions des contribuables.

## Pour la CGT Finances Publiques il est urgent de :

- Remettre les emplois supprimés ou déplacés dans les services territoriaux.
- Arrêter de dégrader les conditions de travail des agent.es, que ce soit dans les centres téléphoniques comme dans les centres de gestion, par des créations d'emplois.
- Arrêter ces débordements téléphoniques.
- Reconnaître le travail qualifié des agent·es
- Leur permettre de garder leur technicité à l'inverse de l'industrialisation des travaux.
- Augmenter les rémunérations indiciaires et indemnitaires.

Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex • www.financespubliques.cgt.fr • dgfip@cgt.fr ✆ : 01.55.82.80.80
• **Suivez-nous sur Instagram ou facebook :** : http://instagram.com @cgt_finances_publiques : @ cgt_finpub (CGTFinancesPubliques)