



27/01/2017

NON à la casse de l'Assistance

La DGFIP et la DISI Sud-Ouest se sont engagées dans une refonte des services d'assistance qui se traduit par une réorganisation porteuse d'une régression des conditions de travail des agents : pilotage technique insuffisant, suppressions d'emploi, charge de travail accrue, déshumanisation des rapports avec les agents utilisateurs de nos services...

Les agents de la DGFIP vont devoir dans la majorité des cas « auto-gérer » leurs pannes informatiques et verront de plus en plus rarement leurs collègues informaticiens sur le terrain. Avant toute prise en charge de leur situation, ils devront obligatoirement suivre une FAQ en ligne avant de pouvoir enfin cliquer sur le bouton « envoyer un formuel à mon assistance ». Ils seront ensuite recontactés au numéro de téléphone qu'ils ont servi dans AGORA... Apprendre à attendre sera de rigueur, la patience deviendra la règle !

Les groupes de travail sur l'assistance laissent présager, pour l'avenir, de la mise en place de plateaux d'assistance uniques encore plus virtualisés et d'une réponse complètement standardisée et fortement automatisée aux utilisateurs, d'une suppression des cadres A dans la plupart des CID ainsi que de réductions d'effectifs chez les Pupitreurs Assistants Utilisateurs, et donc de suppressions d'emplois tous azimuts dans l'assistance.

Les agents signataires de cette pétition demandent :

- l'arrêt des suppressions d'emploi dans l'assistance et le retour aux effectifs d'avant la fusion ;
- la mise en place d'un vrai pilotage technique, avec un encadrement de proximité dans toutes les CID ;
- un moratoire sur la mise en place du Parcours d'Assistance Rénové, porteur à la fois d'une dégradation du service rendu aux agents utilisateurs et d'une dévalorisation des métiers de l'assistance.

Cette pétition sera déposée lors du CTL « Assistance » de la DISI Sud-Ouest du 9 février 2017.

Nom-Prénom	Direction (DDFIP/DRFIP/DISI)	Service	Signature

