



Les usagers ont droit à un service public accessible et humain !

Accueillir, écouter, renseigner : c'est aussi ça le service public.

À la DGFIP, l'accueil des usagers est une mission essentielle. Pourtant, sous-effectifs, suppressions d'emplois, réorganisations et multiplication des démarches numériques rendent de plus en plus difficile un accueil de qualité.

- Des files d'attente qui s'allongent
- Des agents en première ligne face aux incompréhensions et aux tensions
- Des usagers parfois perdus face à la dématérialisation
- Des services qui manquent de moyens pour répondre correctement aux demandes

Le numérique ne doit pas remplacer l'humain !

La dématérialisation peut faciliter certaines démarches, mais elle ne doit jamais devenir une obligation qui exclut les personnes les plus fragiles.

Personnes âgées, usagers en difficulté avec le numérique, situations complexes : chacun doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté.

Pour la CFTC DGFIP : des moyens pour un accueil à la hauteur !

Un accueil de qualité ne peut pas reposer sur des agents toujours moins nombreux, confrontés à des flux importants et à des situations de plus en plus complexes.



La position de la CFTC DGFIP

Pour la CFTC DGFIP, il faut :

- ✓ des effectifs suffisants pour assurer un véritable accueil ;
- ✓ le maintien d'un accueil physique de proximité ;
- ✓ des agents formés et reconnus pour leur technicité ;
- ✓ un accompagnement humain pour les usagers éloignés du numérique ;
- ✓ des conditions de travail permettant d'accueillir dignement les contribuables.

!! Le numérique doit être un outil, pas une barrière.

**La CFTC DGFIP défend un service public
accessible, humain et de qualité.**

**Parce qu'un accueil fiscal de qualité,
c'est d'abord un accueil avec des agents pour
répondre aux usagers.**

Votez concret : votez humain !

