



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Contact center du SPF Finances : plus de 40 % des appels abandonnés !

Ces 17 et 18 juin, l'UNSP a organisé des actions symboliques – en distribuant des chocolats – dans les files d'attente pour le remplissage des déclarations fiscales.

Ces actions ont été menées à Liège, Bruxelles, Anvers, Ath, Tournai et Mons. Cette semaine, elles auront lieu dans d'autres villes.

Il est inadmissible que les citoyens passent plusieurs heures à attendre ainsi dans des conditions pitoyables.

Mais ces files ne sont que la partie visible de l'iceberg que constitue la pénurie de personnel au SPF Finances !

Autre exemple frappant : le **contact center** en cette période de rentrée des déclarations fiscales.

Par manque de personnel dans ce service :

- **Le délai d'attente** avant de pouvoir être mis en contact avec un agent **dépasse régulièrement 45 minutes !**
- **En conséquence, plus de 40 % des citoyens abandonnent leur appel !**

Depuis des années, l'UNSP réclame le renforcement des effectifs du *contact center*, mais n'a jamais été entendue.

Et la situation est identique dans toutes les administrations du SPF Finances : le service aux citoyens se dégrade d'année en année, et que dire de la lutte contre la fraude fiscale...

PLUS QUE JAMAIS, DES RECRUTEMENTS SONT NÉCESSAIRES AU SPF FINANCES POUR OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ À LA POPULATION ET POUR LUTTER EFFICACEMENT (et réellement) CONTRE LA FRAUDE FISCALE !

Personnes de contact : Aubry MAIRIAUX (président fédéral)

(+ 32) (0)497 86.12.80

Eric BRISBOIS (responsable communication)

(+ 32) (0)498 14.71.96

L'UNSP est une organisation syndicale représentative du Comité de Secteur II - Finances, en vertu de l'article 8, § 1er, 2°, de la Loi du 19 décembre 1974 [Avis de la ministre de la Fonction publique publié au MB du 24 novembre 2010]

Communiqué de presse – *Contact center du SPF Finances : plus de 40 % des appels abandonnés ! (2015-06-22)*

UNSP - Secteur Finances, Rue des Colonies, 18-24 Bte 4 - 1000 BRUXELLES

☎ 0032 – (0)2 - 218.16.59 📠 0032 – (0)2 - 217.99.71 @ : unsp.fin@unsp-finances.be SITE WEB: <http://www.unsp-finances.be>