



GROUPE DE TRAVAIL CENTRES DE CONTACT

DU 25 MARS 2016

DÉCLARATION LIMINAIRE

Monsieur le président,

Vous ne sauriez ignorer que ce GT se tient au lendemain d'une nouvelle journée d'action et de manifestation pour le retrait de la loi de régression sociale dit loi travail ou El khomri. Les agents des Finances publiques sont aussi mobilisés depuis des mois autour de leurs revendications qu'ils continueront de porter le 31 mars dans un cadre interprofessionnel.

La CGT Finances Publiques s'étonne du périmètre de ce GT dont l'intitulé plateforme de la DGFIP laisse supposer une approche globale de la relation à distance à la DGFIP en parallèle de la problématique de l'accueil dit pluriel piloté par la SRP.

Ainsi la question soulevée par la mise en place précipitée de bornes CAF dans certains CFP est emblématique de la méthode utilisée par la DGFIP pour instaurer ce dit accueil pluriel alors même qu'elle supporte une année de plus 54% des suppressions d'emplois de fonctionnaires d'état (2350 nouvelles suppressions d'emplois en 2016).

Le succès de la prime d'activité pose un problème financier au gouvernement. C'est ce que relève la Cour des comptes « Cette prime pour les bas salaires a en effet déjà été versée à 1,5 million de ménages, ce qui représente 2 millions de personnes ». Or, rappelle la Cour, la ligne budgétaire prévue par le gouvernement est de 4 milliards d'euros pour... 2 millions de bénéficiaires. Plus de 3 millions de personnes n'ont pas encore demandé l'obtention de leur prime d'activité alors qu'ils y ont droit ! Tandis que le risque d'exclusion s'aggrave pour une 1/4 de la population, l'État économise 10 milliards d'euros par an de prestations sociales non versées.

Les agents des finances publiques qui doivent accueillir les bénéficiaires à ces bornes CAF ne sont pas formés, mal équipés et ne veulent pas servir de bouc émissaires à l'absence de moyens volontairement mis en oeuvre par l'Etat pour l'attribution de la prime d'activité.

Cet aparté n'est pas innocent car il met en évidence l'échec du tout informatique et de la réception sur rendez-vous mis en place à la CAF pour compenser les suppressions d'emplois.

L'échec de cette stratégie du tout numérique de la CNAF devrait donner matière à réfléchir à la SRP comme à la DGFIP qui calquent leur modèle d'accueil sur celui des CAF.

Dans ce GT vous vous limitez à l'examen des seuls CPS et CIS sans dégager de perspectives.

La CGT finances publiques affirme que les métiers des CIS et CPS sont résolument différents tant dans les missions que les modalités applicatives et qu'il faut éviter toute vision purement comptable qui voudrait rapprocher ces deux services aux compétences métier différenciées.

Ce GT traite bien de la première phase de généralisation des CDC alors même que le bilan provisoire de l'expérimentation est plus que mitigé voire globalement négatif.

Dès sa création la CGT finances publiques est d'ailleurs la seule organisation syndicale à s'être opposée au niveau local à la mise en place du premier CDC.

Montreuil 25/03/ 2016

**Syndicat national
CGT Finances Publiques**

• Case 450 ou 451

• 263 rue de Paris

93514 Montreuil Cedex

• www.financespubliques.cgt.fr

• Courriels : cgt@dgfip.finances.gouv.fr

• dgfip@cgt.fr

• Tél : 01.55.82.80.80

• Fax : 01.48.70.71.63

Pour nous ce projet de CDC demeure l'unique réponse de la DG aux suppressions aveugles d'emplois des services de gestion de la DGFIP.

On assiste bien là à une industrialisation à outrance voir une uberisation des missions fiscales de la DGFIP actant la rupture d'égalité des citoyens devant l'impôt.

La DGFIP par ses missions et son réseau est le ciment de du lien social et du vivre ensemble, or dans votre projet, au delà de la fracture numérique qui contribuera à l'isolement des populations les plus précaires, c'est près d'un tiers des foyers fiscaux qui seront concernés par les CDC.

C'est donc la stratégie globale de l'accueil à la DGFIP dont il est bien question aujourd'hui.

Face à l'enjeu du sujet évoqué nous sommes confrontés à l'indigence des documents préparatoire :

- ▶ la fiche n° 1 est un copié-collé des annonces du DG concernant la généralisation des mesures de dématérialisation, d'allègement ou de simplifications publiées sur ULYSSE,
- ▶ la fiche n° 2 accumulent des statistiques invérifiables alors que vous êtes maître d'oeuvre de l'observatoire interne des flux d'accueil physiques,
- ▶ la fiche n° 3 est un copié-collé de la note du 29 janvier 2016 (SRP 2016-01- 8823).

Ceci ne fait que confirmer le peu d'intérêt voir le mépris de la SRP pour ce rendez-vous institutionnel imposé par un dialogue social national de façade.

La CGT finances publiques conteste le postulat pris dans la fiche 1 relative à l'absence d'évolution des CIS. En effet la mission à caractère fiscal généraliste est un besoin évident pour qui connaît la situation compte tenu de la crise économique.

Les outils tels le BOFIP ne sont pas à la hauteur de l'enjeu dans la mesure où de très nombreuses mises à jour ne sont pas faites et que certains aspects de la fiscalité ne sont pas abordés du tout,

C'est donc méconnaître les missions quotidiennes du CIS que d'affirmer que la documentation fiscale est facilement accessible par tous.

La CGT finances publiques dénonce de puis le début le projet de centre de contact, le pilotage de cette expérimentation, l'absence d'un périmètre géographique et fonctionnel précis, le caractère cranté et innéxorable de la mesure pour laquelle aucun retour en arrière n'est possible.

D'ailleurs à ce titre le premier bilan des centres de contact est négatif.

A titre d'exemple et pour citer les chiffres de la SRP:

- ▶ 70 % des agents des SIP concernés par un CDC ne constatent pas de diminution de l'activité courriel,

- ▶ 60% d'entre eux affirment que le CDC n'a pas d'influence sur l'amélioration de leurs conditions de vie au travail
- ▶ 72% indiquent que la création de la plateforme n'a pas eu d'effet sur l'exercice de leurs missions.

C'est pourquoi il nous paraît nécessaire de vous demander communication des bilans chiffrés de l'observatoire interne des flux d'accueil physiques pour les années 2014 et 2015.

Par ailleurs l'indice de satisfaction des usagers des CDC demeure inférieur à celui des usagers des CIS selon les enquêtes de satisfaction diligentées par des organismes indépendants.

Pourtant la CGT comme les agents sont dans l'attente de réponses précises à nos légitimes interrogations :

☛ **Sur le volet emploi :**

Lors de la réunion du 11 décembre 2015 dans les locaux de la DIS vous vous êtes engagé à un maintien des règles de gestion, du régime indemnitaire et des emplois des agents de la DIS jusqu'en 2017, mais rien sur les missions avec un effectif opérationnel amputé d'environ 50% avec la mise en place de 2 CDC à Lille et à Nancy dès septembre 2016 et quid de l'horizon 2018-2020.

Selon quelles modalités la mise en place de la retenue à la source impactera la DIS et les CDC.

Concernant l'accueil téléphonique des professionnel et du rapprochement du CIS TOSCANE, les agents de la DIS souhaitent connaître vos intentions en ce qui concerne la spécialisation des missions et plus particulièrement des cadres A.

Toujours dans le volet emploi, la CGT finances publiques constate qu'alors que le département de l'Eure et Loire supprimait encore cette année une trentaine d'emplois et que nous apprenons le recrutement d'urgence et sans concours de 8 agents destinés à combler les emplois du CDC non pourvus lors du mouvement de mutation de mars.

Cette précipitation dans le recrutement fait suite aux départs de près d'un quart de l'effectif compte tenu des conditions de travail détestables dans ce service niées tant par la SRP que par la DDFIP du 28.

Nous condamnons de plus ce type de recrutement contraire à l'égalité des chances face à un concours et à notre conception d'une administration de métier et de carrière.

☛ **Sur le périmètre des futurs CDC :**

Nous demandons à connaître le périmètre de compétence des cinq nouveaux CDC mis en place en 2016 et les implication en emplois tant au niveau des départements concernés que des départements d'accueil des CDC.

Nous demandons également la communication de l'évolution des périmètres et des emplois envisagés au delà du 31/12/2016.

➤ **Le volet rémunération et condition de travail** n'est pas évoqué tant au niveau des locaux, du matériel, des règles de gestion et de vie dans les documents fournis aujourd'hui.

Les premiers constats liés à l'expérimentation réalisée à Chartres montrent des conditions de travail dégradées:

- ▶ le travail en plateau,
- ▶ l'organisation industrielle des tâches,
- ▶ les locaux inadaptés pour du travail téléphonique (surfaces insuffisantes),
- ▶ l'absence de temps de documentation quotidien,
- ▶ la pression sur les temps de communication,
- ▶ l'absence de soutien technique de l'encadrement,
- ▶ les difficultés de conciliation vie privée et vie professionnelle (horaires atypiques, transports),....

Ce modèle ne peut être une référence sauf de l'inacceptable pour la gestion des futurs centres de contact.

En effet à travail égal les agents de Chartres touchent 1450 € par an de moins que ceux de Rouen.

Les CDC ne doivent pas être des CIS low-cost.

Ce sujet de la rémunération évoqué lors du GT CDC de mars 2015, il y a un an, est toujours sans réponse ou proposition de votre part. Il ne peut y avoir d'extension des CDC en 2016 sans que ce problème ne soit résolu par le haut. Manifestement vous ne vous êtes pas saisis de cette question.

Nous vous demandons de vous engager dès aujourd'hui sur ces deux points.

➤ **Le volet formation initiale et les temps de documentation** ne sont pas évoqués non plus, encore moins la formation continue. Or il est impossible que vous restiez muet sur ces sujets essentiels pour les agents des plateformes de la DGFIP.

➤ **Sur le plan technique** la mise en place du futur marché de téléphonie dès juin 2016 pose la question du nouveau bandeau téléphonique.

Ce calendrier nous semble précipité et à l'origine de futures grosses difficultés de mise en place.

Nous demandons la communication des caractéristiques essentielles de ce marché public.

Par ailleurs, la mise en place depuis quelques semaines de **e-contact** présenté sur le papier comme un outil très performant en permettant de consulter l'historique des contacts pris par le contribuable avec l'administration est source d'importantes difficultés.

Force est de constater que l'application a connu des dysfonctionnements techniques majeurs pour les services de la DIS et des indisponibilités de plusieurs jours.

La distribution des courriels est archaïque et les CIS ne sont déjà plus en mesure de faire face à la mission qui leur est confiée dans la mesure où près de 3000 courriels par centre sont en instance de traitement.

Les délais de réponse sont actuellement d'une dizaine de jours au détriment du service public.

Nous attendons dès à présent que vous communiquiez les solutions que vous comptez apporter.

Enfin, depuis près d'un an les équipes du CIS participent à la réécriture du portail impot.gouv.fr. Environ 1000 questions-réponses ont été rédigées à l'heure actuelle.

Les manques de coordination et de communication laissent les équipes pour la plupart sans nouvelles de leurs travaux, Nous demandons le calendrier de la mise en ligne du site et qui s'occupera de la mise à jour des contenus.

Pour la bonne marche de ce GT nous vous demandons d'éviter les propos convenus et dilatoires à l'image de vos documents et de répondre à l'ensemble de nos questions de façon précises et circonstanciées.

La situation de la DGFIP devient intolérable tant pour ses agents que pour les usagers du service public.

GRÈVE ET MANIFESTATIONS LE 31 MARS POUR LE RETRAIT DU PROJET DE LOI EL KHOMRI

