

Facturation électronique... ta mère !

Toulouse, le 13 février 2026

...aurait pu chanter un groupe de rap célèbre des années 1990-2000 !

À l'issue du comité social d'administration local (CSAL) qui s'est tenu le 12 février, nous vous rendons compte des échanges sur la facturation électronique que nous avons exigée d'aborder en début d'instance compte tenu de l'imminence de la mise en œuvre du débordement téléphonique des centres de contacts professionnels.

La situation est un peu similaire à celle des débordements téléphoniques des centres de contacts des particuliers (CC part) vers les SIP en période de déclaration et de mise en recouvrement. Les emplois ont été supprimés dans les SIP pour créer ces plateformes. Le travail est parti par la porte... et il revient par la fenêtre.

Selon son habitude, le directeur nous a asséné sa philosophie magique en pareille situation : « *Ne vous inquiétez pas, ça va bien se passer.* ».

Asseyez-vous avant de lire la suite :

« On n'a pas de certitude sur la date de début de la campagne. Il y aura peut-être un décalage de quelques jours. On attend la note nationale qui va fixer cette date ».

Nous sommes (potentiellement) à dix jours du début de la mission (la date du 23 février était celle annoncée depuis plusieurs semaines) et la note de la direction générale n'est pas encore parue : c'est tout simplement hallucinant !



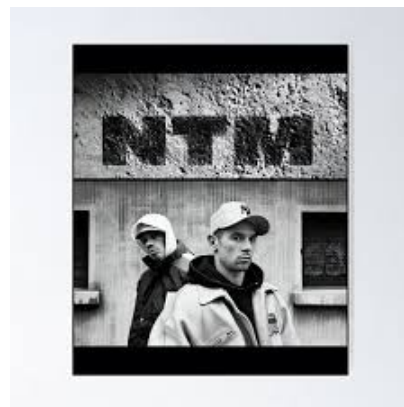
Même s'il comprend l'inquiétude légitime des collègues sur la qualité des formations, il a expliqué que la DGFIP était au service des usagers professionnels « *pour des réponses générales* » et que « *la partie technique ne relevait pas de nous mais des plateformes privées* ».

Un des arguments du directeur est : « *Quand on examine les enquêtes publiées sur la mise en place de la facturation électronique, la DGFIP arrive dans les derniers services qui seraient sollicités pour gérer les renseignements sur la facturation électronique... Ça ne sera pas une grosse vague* ».

Pour rassurer les collègues, on utilise la méthode Coué !

« On va faire tout ce qui est possible sur le plan matériel et au niveau des locaux quand c'est possible »

Nous avons développé nos arguments sur les conditions de travail des collègues qui vont se retrouver à faire une mission de centre d'appels à laquelle ils ne sont pas formés, dans des locaux qui ne sont pas adaptés et parfois peut-être au beau milieu d'un plateau avec les autres agent-es qui vont devoir supporter cinq heures quotidiennes de conversations et travailler à côté. En effet, nous ne connaissons pas l'organisation du travail de ces services, puisque l'administration n'a pas,



à ce stade, daigné présenter ces modifications de l'organisation des services en CSAL et en formation spécialisée (ex-CHSCT).

Nous avons aussi rappelé que, parmi les entreprises, il y avait toutes les TPE, les associations et les auto-entreprises, qui sont souvent celles qui ont le plus besoin de soutien et où l'illectronisme est le plus fréquemment présent (en comparaison avec les entreprises qui bénéficient des services d'un comptable). Le directeur nous a répondu avoir conscience de ces problématiques !!!

Sur la méthode, la direction a décidé (dès que la date de début de la campagne sera officielle) **que lors de la première semaine, l'ensemble des SIE sera mis à contribution**, un « **tour de chauffe** », selon le directeur, pour permettre à chaque service de s'appropriier les outils à disposition (l'outil téléphonique Bali, les notes, tutoriel, la FAQ...).

Facturation électronique... nique, nique !

Pour les plus expérimenté-es, Sœur Sourire aurait pu s'associer à la CGT pour dénoncer cette nouvelle mission imposée

Ensuite, sur la période mars-avril, ce sera le SIE Cité qui gèrera deux lignes téléphoniques pour le débordement des CC Pro. À partir du mois de mai, tous les SIE participeront : deux lignes au SIE Cité, une ligne aux SIE Ranguel, Mirail, Colomiers et Saint-Gaudens. En cas de pic de charge, les SIE Cité et Ranguel ajouteront une ligne supplémentaire.



Nous sommes également intervenus pour dénoncer la maladresse concernant la diffusion, en amont et sans explications préalables, de plannings de réponse au téléphone qui excluaient certain-es collègues. De fait, des personnes en situation de handicap ont dû exposer leur vie personnelle pour justifier leur absence de ces plannings. C'est une raison supplémentaire qui aurait justifié une discussion de ce sujet avec les médecins du travail en formation spécialisée.

L'optimisme de déploiement par l'administration pose un certain nombre de questions et, espérons-le, ne viendra pas se heurter à une réalité qui a fait prendre l'eau à d'autres projets comme GMBI. Cet optimisme doit se confronter également aux dysfonctionnements majeurs que connaissent Helios et Medoc dans la période...

« La facturation électronique, c'était la priorité de la DGFIP en 2025, c'est encore plus notre priorité en 2026 » (Amélie Verdier – Vœux 2026)

Une des priorités de la CGT Finances publiques 31 sera de soutenir toutes les initiatives visant à lutter contre ce dispositif d'assistance inadmissible, qui va également impacter les SIP, les SGC, les conseillers aux décideurs locaux et les centres de contacts des particuliers !

Nous invitons les collègues, collectivement, à s'inscrire dans toutes les initiatives de résistance à cette mission nouvelle, qui n'est pas quantifiée à cette heure et qui va gréver les journées de travail, au détriment des missions quotidiennes des SIE et des autres services qui seront mises à contribution.



Dernière minute :

Le responsable du pôle réseau nous a rencontré ce matin concernant nos demandes de la veille. Nous avons convenu de la recherche d'une date mi-mars sur une demi-journée pour organiser une formation spécialisée sur le sujet de la mission « débordement téléphonique sur la facturation électronique ».