



Compte-rendu du Groupe de travail du 26 mars 2015

CENTRE DE CONTACT

La CGT Finances Publiques est fermement opposée à la création de Centres de contact (CDC) qui s'inscrit dans la démarche stratégique de la DGFIP. Elle revendique une réflexion globale sur l'accueil prenant en compte les besoins des différents publics particuliers, professionnels et collectivités territoriales.

Pour autant, l'administration poursuit sa logique conforme à la « revue des missions » et impose deux expérimentations sur Rouen et Chartres pour lesquelles la CGT Finances Publiques a exigé de faire un point d'étape. Des représentants des CDC de Rouen et Chartres ont participé à ce GT afin d'apporter des éléments concrets.

Pour la Direction générale, l'expérimentation des CDC s'inscrit dans la logique des grands principes présentés lors des GT sur l'accueil pluriel et la dématérialisation. Ce groupe de travail doit faire un point sur :

- Fiche 1 - principales caractéristiques des 2 CDC, en terme d'installation et d'effectifs ;
- Fiche 2 – point d'étape du CDC de Rouen attaché au CIS (expérimentation débutée en août 2014) ;
- Fiches 3 et 4 – organisation (horaires – temps de travail) et formation du CDC de Chartres attaché à la DDFIP (expérimentation débutée le 1er mars 2015).

Déclaration liminaire de la CGT Finances Publiques

« Notre réunion se tient alors que les agents du CDC de Chartres sont en grève à près de 70%, qui font échos à la mobilisation menée en 2014 à Rouen et à la pétition des agents de Seine-Saint-Denis.

La CGT Finances Publiques aborde ce groupe de travail sous deux angles : le premier qui est celui de la vision globale de « l'accueil » à la DGFIP et le deuxième qui concerne l'expérimentation des CDC au regard de la mission et des conditions de travail des agents.

Depuis l'annonce de l'expérimentation centre de contact en 2014, qui s'inscrit complètement dans la démarche stratégique et la poursuite des suppressions d'emplois, la CGT Finances Publiques s'est clairement opposée à ce projet en CTR et lors des groupes de travail « Accueil ».

La situation des services en général et de la mission accueil en particulier est devenue intenable. La DGFIP n'est plus en mesure de rendre dans des conditions satisfaisantes pour les agents et les usagers le service public pour lequel elle est missionnée.

La CGT Finances Publiques reste favorable à tout ce qui peut rapprocher notre administration des contribuables car nous considérons que la question de l'accueil est centrale. Cela participe d'ailleurs à des capacités, très altérées, d'adhésion à l'impôt, au civisme fiscal, et plus généralement à tout ce qui touche à la notion de service public que nous portons.

Depuis plusieurs années l'administration a fait le choix de multiplier les points d'entrée dans le réseau DGFIP (internet, télé déclaration, terminaux électronique de paiement, CIS, CPS) qui ne peuvent en l'état être vus comme un simple jeu de vases communicants. Pour autant, malgré une campagne de communication extrêmement bien huilée et qui tend à dissuader les contribuables de se rendre au Centre des finances publiques dont ils dépendent, les chiffres sont têtus et soulignent que régulièrement la masse des personnes reçues ne diminue pas. Qu'attend donc la Direction générale pour analyser au fond une telle situation.

Certes, il existe des raisons sociales à cet afflux, dont la CGT se fait d'ailleurs largement l'écho, mais à l'évidence vous ne souhaitez plus répondre à tous les besoins exprimés par les différents publics concernés de près ou de loin par la sphère DGFIP.

Montreuil 13 avril 2015

**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

Vous balayez ce constat d'un revers de main, mais c'est là nier l'évidence. Nous vous rappelons qu'il y a en France plus de 9 millions de personnes sous le seuil de pauvreté. Ces populations en grandes difficultés sociales ou d'expression n'ont que faire d'un espace sécurisé dans lequel ils pourront annoter Gaia contact. Ces populations ont besoin d'un contact humain et de proximité pour assurer leurs démarches. C'est une obligation de la DGFIP que d'assurer cette mission.

Le manque de volonté et de moyens de la DG d'engager la réflexion globale sur l'accueil vient inévitablement impacter le regard qui est porté aujourd'hui sur la DGFIP. Nous vous le redisons aujourd'hui la dimension « accueil » est si importante que l'on ne peut se contenter de groupe de travail ponctuel.

Pour la CGT, cette question doit faire l'objet d'une réflexion globale appuyée sur un groupe de travail permanent chargé d'analyser et de réfléchir à ce que doit être l'accueil à la DGFIP. A ce stade, évidemment la réflexion interne doit aussi s'alimenter d'un apport externe qui permettrait aux usagers de s'exprimer sur leurs attentes en la matière.

S'agissant de l'expérimentation des Centres de contact de Rouen et Chartres, à l'instar de tout ce qui a pu se produire en termes de réformes de structures, une expérimentation est bornée dans le temps, discutée en CTL et fait l'objet d'un bilan. Il semblerait qu'aujourd'hui la DGFIP entre dans une phase de pré-généralisation qui brouille les cartes et surtout l'esprit des agents. Il convient à ce stade, d'être totalement transparent sur le sujet. Il s'agit ici d'une nouvelle expérimentation qui, à tout le moins, ne se fait pas dans la plus grande transparence. A l'évidence, et vu les moyens déjà engagés, toutes vos opérations sont crantées : cela signifie que tout recul est impossible. Cette façon de faire va à l'encontre de tous les principes posés. La qualité du dialogue social est à ce prix et vous ne le respectez pas. La CGT Finances Publiques combattrra toujours la politique du fait accompli.

Le Centre de contact de Rouen

La DG a d'abord mis en place un CDC en s'appuyant sur le Centre Impôts Service de Rouen. La CGT Finances Publiques a dénoncé la méthode dans laquelle l'installation s'est déroulée et plus particulièrement le manque de transparence dans l'organisation du service. Surtout nous avons attiré l'attention sur la remise en cause des compétences de la DIS dont l'objet est de délivrer de l'information fiscale d'ordre général, assurant là une fonction démocratique élémentaire, compte tenu du caractère particulièrement complexe que revêt la documentation fiscale. Amputer un tel service de ressources, c'est exclure une proportion de la population d'informations civiques élémentaires et réduire encore un peu plus le service public.

Après ces débuts difficiles, vient le temps d'un premier bilan pour le CDC de Rouen après 6 mois d'activité.

Ici, même en juin 2014, la CGT Finances Publiques vous avait demandé quels objectifs vous vous donniez pour conclure à une expérimentation réussie : aucune réponse à ce jour.

Force est de constater que ce premier bilan est globalement négatif. En effet, avec moins de 15 000 appels traités et 4 000 courriels il est clair que le CDC n'a pas rencontré le succès espéré. Vous nous direz que la raison en est un déficit de communication du numéro. Nous y voyons plutôt la volonté des usagers d'avoir une relation directe et locale avec les services de l'Etat. Le recours aux techniques de communication à distance pour la gestion quotidienne des dossiers empruntées au secteur privé n'est pas la solution aux difficultés de l'accueil d'un service public. Votre organisation laisse sur le bord de la route une partie de la population. Nous en voulons pour preuve vos fameux et fumeux « services premiums » qui suffisent à démontrer le peu de considération dont vous faites état de ces populations marginalisées.

Par ailleurs, le recours au SVI n'est pas la réponse universelle à ces difficultés. Nous pourrions vous démontrer que ces messages vocaux ne peuvent remplacer un échange dynamique avec un agent.

Les chiffres que vous donnez pour montrer les marges de manœuvres dégagées dans les services de l'Oise sont très incomplets. Vous reconnaissez vous même qu'il est difficile de connaître avec précision le nombre d'appels traités par les SIP de l'Oise depuis août 2014.

Enfin, le ressenti des agents de l'Oise montre clairement que le démantèlement des compétences ne permet pas de valider les objectifs que vous vous étiez donnés en terme de marges de manœuvres, nous pensons que vous préférerez le terme de productivité.

Le Centre de contact de Chartres

Le second temps de l'expérimentation a débuté à Chartres au début de ce mois. Le moins que l'on puisse dire est que la DG a fait preuve d'une incroyable irresponsabilité dans l'organisation de ce nouveau service. La communication des services de direction a été désastreuse, le management, mot cher à vos yeux nous n'en doutons pas, s'est apparenté à ce que l'on peut trouver de plus détestable dans la sphère privée. Dans ce contexte les agents se sont sentis méprisés. Est-ce que la DG a montré là sa conception du dialogue social et du respect des équipes qui forment les services opérationnels de la DGFIP : c'est malheureusement probable.

Quoiqu'il en soit, vous aurez noté que ces personnels sont en grève aujourd'hui alors que nous nous réunissons pour échanger sur l'organisation, les compétences et le régime indemnitaire de ces agents.

L'une de leur revendication est la fin des pressions collectives et individuelles exercées par les équipes de direction. Les orientations ministérielles santé et conditions de travail

2015 rappellent que la lutte contre les risques psychosociaux demeure la priorité des CHSCT. Nous exigeons par conséquent que cette dimension des difficultés rencontrées à Chartres soit prise en compte par la DG et la SRP et que ce GT serve au moins à établir des règles de gestion claires, transparentes et orientées vers une amélioration des conditions de travail dans ce service où le travail quotidien est particulièrement difficile surtout pour les agents inexpérimentés. La CGT attend de la Direction générale qu'elle fasse amende honorable et convienne que les conditions dans lesquelles s'est déroulée la mise en place de ce service ont été inacceptables et qu'il est opportun de les considérer comme des événements qui ne doivent pas se répéter à l'avenir.

La CGT attend aujourd'hui des réponses

Nous croyons savoir que le Directeur Général a dit qu'il validerait la généralisation des CDC si la SRP lui démontrait les avantages que pourraient en tirer les usagers. Force est de reconnaître qu'aujourd'hui le compte n'y est pas. On pourra revenir sur l'enquête qualité réalisée auprès des usagers des CDC, car à nos yeux la lecture que vous en faites est à relativiser.

La CGT Finances Publiques vous rappelle l'engagement pris le 13 janvier dernier à Rouen, de communiquer suffisamment à l'avance les projets de généralisation des CDC afin que les équipes des CIS puissent se déterminer en toutes connaissances de cause. Si la date de février 2016, objectif de la mise en place du nouveau marché de téléphonie est maintenue, il est déjà trop tard compte tenu du calendrier des mutations pour respecter cet engagement. Vous ne mesurez pas le degré d'incertitude dans lequel vous avez placé les

agents en faisant le choix de la réduction des compétences. Il est temps d'arrêter de mépriser les équipes qui assurent un service public de qualité et qui vont l'illustrer dans les semaines qui viennent dans le cadre de la campagne IR au cours de laquelle ils seront contactés par plus d'un million de contribuables.

Si la CGT Finances Publiques vous a demandé un GT sur ce sujet, c'est bien que trop de points restaient en suspens sans aucune réponse claire de l'administration. Nous attendons donc aujourd'hui des réponses plus précises attendus par les personnes sur :

- Les conditions de travail et les horaires des agents concernés ;
- Les effectifs et les modalités d'affectation, la formation professionnelle ;
- Les modalités d'exercice de la mission et les sujétions et contraintes particulières ;
- Tout cela emportant la question du régime indemnitaire.
- Ce GT doit également être le moment où la SRP annonce enfin dans la transparence et le respect du dialogue social :
- Son calendrier sur son éventuelle généralisation des CDC ;
- L'organisation administrative (CDC dirigés par les DRFIP ou par une direction nationale)
- L'avenir des CIS dans cette architecture (maintien des compétences d'informations d'ordre général ou intégration des équipes des CIS dans des CDC pluri-départementaux, remplacement de SCOUP, rôle des soutiens, avenir de l'accueil des professionnels)
- point d'étape sur le cahier des charges du nouveau marché de téléphonie. »

Les non réponses de l'administration

La Direction générale a fait preuve d'une volonté d'esquiver les questions posées par les personnels particulièrement du CDC de Chartres. Elle a même déclaré « *ne pas comprendre comment de jeunes agents pouvaient déjà être en grève* » !!! et a précisé que tout se passait bien puisqu'elle est en relation directe avec le pôle RH de Chartres et qu'elle s'est assurée des bonnes conditions d'installation !

La DG garde donc le cap et vante sa vision de l'accueil :

- il s'agit bien d'expérimentations (*sic.*) sur une période de 2 ans maximum, avec un point d'étape déjà possible sur Rouen ; expérimentations réversibles avec des points d'étape à avoir avec les organisations syndicales à l'issue de la campagne IR ;
- les affectations sont provisoires (*le représentant de la DG a démontré sa méconnaissance évidente des règles d'affectation*) ;
- l'expérimentation permettra de cibler les horaires utiles, de voir les conditions de travail ;

- le régime indemnitaire est un sujet mais pour l'heure uniquement 400€ à Chartres !

Elle reconnaît ne pas avoir aujourd'hui l'outil de téléphonie dont la DGFIP a besoin mais des éléments d'évolution sont en cours (marché de téléphonie par exemple).

Mais elle se félicite d'un vrai savoir faire de la relation à distance (CIS, CPS, SRE..) et de sa volonté d'améliorer la qualité de l'offre de service à distance avec des plateformes à vocation supra local et supra départemental qui puissent prendre en charge une, deux, voir trois directions.

- CDC/CIS Rouen : transfert téléphonique de l'Oise et bientôt des Hautes Alpes ;
- CDC Chartres : transfert téléphonique de la Seine St Denis et d'une autre direction à voir.

Sa volonté n'est pas de supprimer l'accueil physique (*sic.*) mais elle invente un nouveau concept « **la proximité à distance** » !!

Intervention de la CGT

La collègue de Chartres a expliqué à la DG pourquoi les agents étaient en grève.

« Les agents, nouvellement affectés au CDC ou provenant de divers services, n'ont pu acquérir des connaissances techniques suffisantes pour pouvoir fournir aux contribuables des informations de qualité ce qui les met en grande difficulté :

- La formation est souvent trop dense pour les agents stagiaires, sans mise en pratique et estimée trop courte pour les collègues issus d'autres services (3 jours de stage sur l'impôt sur le revenu et 1,5 jours sur la taxe d'habitation) ;
- La réunion sur les nouveautés IR ne s'était toujours pas tenue le 26 mars 2015 alors que les coups de fil afflués de la part des contribuables du 93 et du 28 ;
- Les agents ne disposent pas de la documentation indispensable (brochure IR, CGI, précis de fiscalité..) ce qui les a conduits à acheter « le particulier » sur leur propre denier !
- Dès le 1er mars, les appels afflués (tel du CDC communiqué aux contribuables) alors même que les agents n'avaient pas les applications telles qu'ILIAD, REC ET RAR.

Il faut aussi rappeler la distinction entre le CDC de Rouen et celui de Chartres au niveau des affectations et de l'organisation interne. A Rouen, après un appel de candidature les agents recrutés étaient tous volontaires et souvent issus du CIS, à Chartres ce sont pour la plupart des agents stagiaires affectés d'office. Dans un souci d'équité entre les deux CDC, et afin de remplir correctement notre mission en attirant votre attention sur les risques psycho-sociaux, nous demandons :

- Une formation supplémentaire et 50 min par jour de temps de formation documentaire ;
- Le choix d'un casque à 1 ou 2 oreilles. Le téléphone installé sur notre bureau, sans avoir consulté les agents au préalable, ne le permet pas ;
- Un registre CHSCT au CDC (*seul point réglé après le GT, registre obtenu le 29 mars*) ;
- Le respect des règles de sécurité : ascenseur fermé par rideaux de fer, alors que le CDC compte dans son effectif un agent en situation d'handicap ;
- Un soutien technique des cadres A : à Rouen, ils sont casqués et peuvent apporter un soutien technique aux agents (B et C) en difficulté. A Chartres, ils n'ont qu'un rôle de manager-encadrant : la SRP a souhaité que les agents B soient encadrant le soir et le samedi en les nommant « superviseurs ».

En ce qui concerne la pression sur les agents, elle se constate sur plusieurs plans :

- Période d'expérimentation des horaires décalés (nocturne jusqu'à 22h en semaine et travail le samedi jusqu'à 19h)

du 11 au 19 mai et du 1er au 9 juin 2015. Lors de cette période, les congés annuels ont aussi été interdits par la SRP ;

- L'élaboration du planning est faite sous intimidation des agents stagiaires. On leur rappelle qu'ils ne sont pas encore titularisés et qu'ils ne doivent pas obstruer la continuité du service public. On leur demande de faire preuve « d'intelligence collective » alors même que les cadres A ne sont pas présents dans ces périodes d'horaires décalés ;

En conclusion, les agents en grève attendent des réponses aujourd'hui de la Direction générale. »

La CGT Finances Publiques a dénoncé l'incapacité de la DG à répondre aux revendications des personnels et à améliorer les conditions de l'expérimentation de Chartres imposée aux agents.

Pour la CGT les expérimentations doivent se dérouler à l'identique dans les deux CDC :

- Temps de formation et documentations indispensables, en urgence avant la campagne IR ;
- Régime indemnitaire identique : même montant d'ACF comme au CIS ;
- Conditions de vie au travail (temps de travail, temps de pause) et règles de sécurité des personnels ;
- Organisation du travail et rôle de l'encadrement (technicité et encadrement) ;

Enfin la CGT a dénoncé les règles d'affectation et les horaires de travail imposés au CDC.

Face au dédain de la Direction générale, qui n'aura apporté aucune réponse, les organisations syndicales CGT Finances Publiques, Solidaires Finances publiques, FO DGFIP et CFDT Finances Publiques ont suspendu la séance en exigeant un CTR qui aborde l'ensemble des aspects – Missions - Règles de gestion - Régime Indemnitaire, et répondent à toutes les questions soulevées.