



LA FEUILLE INFO

Le journal de la CGT Finances Publiques de Saône et Loire

Avril 2015 n°77

Centres de Contacts : la DGFIP détendue du SIP !

Il y en a encore parmi nous qui pensent –à tort- qu'ils vont passer à travers les gouttes du *grand chambardement* que la DGFIP exécute...

Si l'on prend quelques secondes pour faire une synthèse de ce que l'on sait, nous nous apercevons qu'aucun service n'échappe à la «*restructuration*».

Ainsi, prenons un Centre des Finances Publiques type :

- Le Service de Publicité Foncière, qui a vu le jour, récemment, est en passe d'accueillir les missions de l'enregistrement et de connaître une remise en cause de son implantation ;
- Le centre des impôts fonciers est concerné par un *déshabillage* : les missions foncières intégreraient le SIP ;
- Le SIE, après avoir perdu l'enregistrement et les procédures collectives au profit d'un pôle départemental, est menacé par un vaste plan de réorganisation et verrait ses implantations menacées ;
- Les missions de contrôle fiscal (CSP, PCE, brigades, etc.), quelles qu'elles soient, sont concernées par un schéma de départementalisation voire de régionalisation ;
- Les services de direction ne sont pas à l'abri : l'interministérialité, le regroupement des missions transverses, la régionalisation des missions RH, etc ;
- Le réseau gestion public est concerné à plusieurs titres, par une remise en cause de ses prérogatives en matière d'encaissement de certains produits locaux, par des fermetures de trésoreries, etc.
- Et, bien entendu, le SIP va se faire *dépouiller* par un nouveau service : le centre de contacts !
-

Pour être plus *explicite*, nous vous retraçons dans cette Feuille Info, les «*expérimentations*» menées dans les départements de l'Eure et Loir, la Seine Saint Denis, l'Oise, la Seine Maritime; nous ne sommes donc plus ici dans la projection mais plutôt dans le concret, dans ce qui se passe réellement. Et nous savons tous, ce que veut dire « *expérimentation* » en langage DGFIP... Ce dossier a été réalisé à partir des infos fournies par les sections de Seine Saint Denis, d'Eure et Loir, le bureau national de la CGT Finances Publiques et les documents de l'administration.

L'exemple du Centre de contact de Chartres, arme de destruction massive des services de proximité

Le 1er mars 2015 a vu la mise en place officielle du Centre de Contact (CdC) de Chartres. Un autre centre est expérimenté depuis août 2014 à Rouen.

Les effectifs :

À son ouverture au 2 mars 2015, le centre de contact de Chartres dispose d'un effectif réparti ainsi :

- un cadre supérieur (inspecteur principal),
- deux inspecteurs des finances publiques,
- trente et un agents de catégorie B et C.

14 agents C stagiaires en première affectation, les autres emplois concernent les agents prélevés dans le réseau des SIP au titre du redéploiement. Des cadres B assureront les fonctions de «superviseurs» (sic)... Tout *ce nouveau monde* se répartira en « marguerites », dotées de « cloisonnettes » séparant chaque agent, installées sur quatre plateaux de travail.

Cette structure de type «*center-call*», centralisera, à compter du 1^{er} avril 2015, l'ensemble des appels téléphoniques et des mails destinés aux SIP/Trésoreries Impôts/Partie recouvrement des trésoreries mixtes de Seine-Saint-Denis et d'Eure-et-Loir.

Les contribuables de Seine-Saint Denis et ceux de l'Eure et Loir n'auront plus aucun moyen de contacter directement le SIP en gestion de leur dossier sauf à se rendre sur place !

Ce dont nous sommes sûrs maintenant, c'est que les agents auront accès aux applications Impôt et Trésor des deux départements. Ils devront traiter :

- toutes les demandes de renseignement d'ordre général et particulier
- toutes les demandes de gestion administrative : édition des doubles d'avis IR, changement adresse/RIB, etc.
- toutes les réclamations contentieuses entrant dans le champ de la correction en ligne sur les 3 dernières années: Cases E/L/N/P/F/T/W/S, le nombre de personnes à charge, la modification des revenus et des charges, entraînant jusqu'à 10 000 € de dégrèvement. Et comme, dans la correction en ligne, sans aucun besoin de justificatifs...
- délais et gracieux seront prétraités et transférés vers les services concernés.

Les documents CHSCT / CTL décrivant le périmètre des missions :

1/ Périmètre de ses missions

- Renseigner les usagers de manière généraliste ou personnalisée en matière fiscale et foncière ;
- Gérer le dossier administratif (changement d'adresse postale, délivrance des identifiants, modification des coordonnées du contribuable) ;
- Délivrer des documents (copie des avis, extraits de plans cadastraux,) ;
- Traiter ou prendre en charge des actes de gestion en matière fiscale (accompagnement au paiement des impositions, octroi de délais de paiement [questionnaire pour la BBR et les délais de gestion, instruction pour la procédure simplifiée d'octroi de délais],
- remise de majorations [instruction pour la procédure simplifiée de remise], demandes gracieuses [accompagnement pour la constitution du dossier], réclamations contentieuses [création et instruction de la demande dans Iliad, pour les contentieux IR, dans le périmètre de la correction en ligne, accompagnement pour la constitution du dossier pour les autres contentieux]).

En toute hypothèse, le centre de contacts ne se substitue pas au chef de service ou au comptable territorialement compétent pour la prise de décision finale. Pour l'accomplissement de ses missions, le centre de contacts dispose de l'accès aux applications informatiques nécessaires.

Les conditions de travail sont bien dignes d'un «center-call» telles que nous les connaissons : temps de 25 secondes entre chaque appel, 5 mn de pause toutes les heures, amplitude horaire de 8h30 à 19h, à charge pour les agents de s'organiser avec l'encadrement pour qu'il y ait une continuité de service sur cette période. **En outre, les horaires d'ouverture pourront être étendus jusqu'à 22h pendant 5 à 12 semaines lors des campagnes des déclarations IR et de l'émission des avis IR/TH, avec au minimum 2 samedis obligatoires dans l'année !**

La note de la DG sur l'organisation du temps de travail est claire :

L'objectif consiste à tester un mode de gestion des temps de travail proche de celui des services territoriaux (horaires variables pour les agents) tout en offrant une plage d'accueil téléphonique supérieure à celle des services locaux (8h30 – 19h) et en évaluant l'attrait pour les usagers d'une amplitude d'ouverture élargie en période de pointe (jusqu'à 22h en semaine et quelques samedis de 9h à 19h, dans l'année).

Les agents de catégorie B et C assureront des vacations téléphoniques fixées à 5 heures par jour, le temps consacré quotidiennement au traitement des courriels et du contentieux s'élevant approximativement à 2 heures. Les pics d'activité journaliers estimés de la nouvelle structure correspondraient aux tranches horaires suivantes : 10h–12h et 14h–16h qui sont celles où le trafic téléphonique est le plus élevé.

S'il s'avérait qu'un nombre insuffisant d'agents se portent candidats pour ce type d'horaires, l'ensemble des agents travaillerait alors selon les horaires variables classiques. Un planning destiné à garantir une présence minimale d'agents (seuil qui reste à définir en gestion) au cours des périodes d'ouverture de l'accueil téléphonique en soirée devrait dans cette hypothèse être établi par rotation quotidienne ou hebdomadaire.

Les objectifs visés : accélérer la saignée des emplois.

Il paraît évident que la DG veut **empêcher les redevables d'accéder à leur administration de proximité.**

Les agents n'ont pas d'illusion à avoir : si la DG a décidé de supprimer le traitement des mails et du téléphone par les services de proximité, c'est bien pour continuer la saignée des emplois ! **Il n'y aura aucun gain pour les agents** et la multiplication des interlocuteurs ne pourra que contribuer à l'exaspération d'une population déjà à bout !

La DG veut généraliser ce projet sur l'ensemble du territoire avec la mise en place de 10 à 20 Centres de Contacts pouvant gérer de 2 à 4 départements et **qui intégreront progressivement la sphère professionnelle !** Ce serait l'explosion définitive du réseau et la fin de l'administration DGFIP telle qu'on la connaît !

Ainsi, à titre d'exemple, « l'expérimentation » du Centre de Rouen a été *tellement concluante* qu'il a été décidé de l'élargir !

Extrait :

Au vu d'une analyse de l'activité de ses six premiers mois de fonctionnement, il est apparu possible d'étendre le périmètre de compétence du CC de Rouen, à moyens constants, à une seconde direction territoriale, de quatrième catégorie.

Ce périmètre sera donc étendu aux Alpes de Haute Provence à compter du 7 avril 2015.

L'accueil dans les SIP, vers la fin du service rendu au public

L'orientation est claire : **toujours plus vers la dématérialisation annoncée dans la Démarche Stratégique et, autant que possible, empêcher les usagers d'accéder à nos guichets.**

L'application d'un seuil d'encaissement de 300,00 € en espèces dans tous nos guichets était une première attaque contre les usagers. C'est un facteur de stress et de tension dans nos guichets, et une remise en cause de l'utilisation des espèces en instaurant la suspicion généralisée envers les populations les plus précarisées.

La mise en place du Centre de Contact, la fermeture hebdomadaire de nos services, les projets de restructurations massives sont une remise en cause du réseau, de nos missions et de nos statuts.

Déjà des *expérimentations* sont menées dans le réseau, ainsi dans le 94, plusieurs SIP commencent à **expérimenter l'accueil uniquement sur rendez-vous.**

L'accueil, essence même du service public est mis en danger.

L'obligation de recourir à des moyens de paiement 100% dématérialisés ou l'obligation de mensualisation : les pistes présentées sont elles aussi très claires, avec 4 scénarii préparés par l'Inspection Générale, allant du *service premium* synonyme d'avantages pour les usagers faisant le choix de la dématérialisation jusqu'à une réforme d'ampleur où l'impôt sur le revenu ne serait plus recouvré par voie de rôle mais serait, à l'instar de l'IS, auto-liquidé par les usagers.

Entre ces 2 types de scénarii, on envisage notamment la fin des relances des défaillants avec la mise en place d'une acceptation tacite (au-delà d'une date fixée par la DGFIP) des déclarations non renvoyées par les usagers.

TOUT EST SUR LA TABLE, TOUT EST ENVISAGEABLE! SURTOUT LE PIRE !

Ce plan définit la politique de la DGFIP : Les agents doivent le mettre en échec !

Nombreux encore –malheureusement- sont ceux qui vont croire qu'ils ne seront pas impactés.

Loin de vouloir *préparer* les agents aux restructurations, la CGT Finances publiques 71 a un devoir d'alerte sur la dévitalisation du réseau qui est en jeu.

