



# DECLARATION LIMINAIRE ET COMPTE RENDU CTR du 20 MAI , reconvoqué le 3 JUIN 2014

## EXPERIMENTATION des « CENTRES DE CONTACTS » AU SCN IMPOTS SERVICES

### DECLARATION LIMINAIRE

**Projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 10 juin 2003 relatif à la création d'un SCN dénommé «impôts services » dans le cadre de l'expérimentation des centres de contact téléphonique**

Notre déclaration mettra en perspective cette expérimentation au regard de l'accueil et des propositions de la Fondation iFRAP sur le resserrement du réseau de la DGFIP.

Dans le cadre de sa démarche stratégique, la DGFIP souhaite pouvoir maîtriser les flux d'accueil physique .

Qui n'approuverait pas toute tentative d'améliorer le service au public ?

La CGT FINANCES PUBLIQUES est favorable à tout ce qui peut rapprocher notre administration de son public. Cela participe de la capacité de notre administration à faire adhérer à l'impôt, au civisme fiscal et plus généralement à la notion de service au public.

Est ce que l'orientation progressive des usagers vers une utilisation plus fréquente de l'ensemble des services à distance est la solution pour maîtriser l'accueil physique?

La réponse de la CGT est claire, c'est non !

A-t-on vu le flux physique diminué dans les SIP et le trésoreries depuis la mise en place de la télédéclaration ? Non, au contraire il ne fait qu'augmenter chaque année malgré la montée en puissance des 2042 télédéclarées !

Quelques chiffres et commentaires extraits des rapports d'activité de la DGFIP de 2011 et 2012.

#### Accueil Physique

	2011	2012
Campagne de recouvrement	5 millions	6 millions
Campagne déclarative	11,6 millions	12 millions

Cette tendance est confirmée pour l'année 2013.

#### Accueil Téléphonique

« Quant à l'accueil téléphonique dans les centre de contacts à distance ( CIS et CPS) et dans les centres des finances publiques, il reste stable par rapport à l'année précédente avec 10,5 millions d'appels.

Dans ce contexte de forte sollicitation, 95% des usagers interrogés se déclarent satisfaits du service rendu, dont 45% très satisfaits, tous modes de contact confondus ».



Montreuil, le 22 mai 2014

Syndicat national CGT Finances Publiques

Case 450 ou 451 •

263 rue de Paris 93514 Montreuil Cedex

• [www.financespubliques.cgt.fr](http://www.financespubliques.cgt.fr)

• Courriels : [cgt@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt@dgfip.finances.gouv.fr)

• [dgfip@cgt.fr](mailto:dgfip@cgt.fr) • Tél : 01.55.82.80.80

• Fax : 01.48.70.71.63

Pourtant, la Direction Générale nous vend son expérimentation de centre de contact au bénéfice des particuliers comme « une nouvelle organisation [ qui ] doit progressivement contribuer à diminuer le flux d'accueil physique des postes locaux » On dirait un slogan publicitaire pour les crèmes aminçissantes ou pour les anti-rides qui contribuent à diminuer visiblement...mais qui ne font pas maigrir ou disparaître les rides, sinon cela serait qualifié de publicité mensongère !

La direction générale a raison de prendre toutes ces précautions littéraires, parce que le résultat n'est absolument pas garanti.

En d'autres termes ce n'est pas l'expérimentation du centre de contact qui va réduire l'accueil physique dans les SIP, parce qu'il reste incompressible.

La CGT n'est pas opposée à une modification qui viserait à alléger les tâches d'accueil téléphonique dans les SIP et les trésoreries mais à condition de garder les emplois dans ces services pour les consacrer à l'amélioration de l'accueil physique qui explose !

Or cela ne semble pas être l'intention de la direction générale ! Cela va permettre au contraire de transférer des missions dans les CIS et d'annoncer les restructurations des SIP à grande échelle.

En effet, on ne peut s'empêcher de faire le lien avec le rapport de la fondation iFRAP sorti le 30 avril dernier, qui préconise de réduire le réseau territorial de la DGFIP, dont voici quelques extraits :

« avec près de 5000 points de contacts territoriaux, Bercy ( DGDDI+DGFIP) est l'administration qui dispose du réseau déconcentré le plus important, toutes administrations confondues. Cette forte implantation territoriale basée sur un contact quasi direct, physique entre les services fiscaux et les contribuables comme les collectivités locales et leurs comptables publics, doit aujourd'hui être repensée à l'heure du numérique »...

« Plus largement, dans le cadre de la stratégie de confiance 2013-2018 proposée par la DGFIP ; la réforme territoriale qui s'annonce pourrait permettre d'après la Fondation iFRAP [...] : ...

Une rétractation du réseau des SIP et SIE au niveau régional actuel devrait permettre de réduire les emprises à 100 SIE et 100 SIP hors DOM/COM, soit une division par 4 du nombre de structures [...]

En définitive seul devrait compter pour éviter toute dégradation du service public, de maintenir des points de contacts (front office) adaptés aux particuliers. Deux pistes pourraient être suivies :

Utiliser des grands réseaux existants (comme celui de la Poste, avec 10 000 bureaux) possédant un bon niveau de numérisation

Numériser pour le reste la « relation à l'utilisateur », en dématérialisant les déclarations et les demandes (échanges de mails, télédéclarations, services en ligne notamment fonciers etc...). »

Vous comprendrez, Monsieur le directeur général que les termes employés nous interpellent quand on les compare à ceux figurant dans vos documents pour le CTR, dont voici quelques extraits également :

*« déplacer une grande part de l'accueil téléphonique... vers des structures spécialisées et professionnalisées dans la relation à distance... renforcer l'offre de services dématérialisés de la DGFIP et à définir de nouveaux services à distance... adosser à compter d'août 2014 au sein des trois centres impôts services de la direction impôts services, un centre de contacts... »*

En résumé, c'est l'augmentation de flux d'accueil physique qui pose problème dans les SIP et la réponse est d'améliorer l'accueil téléphonique qui lui, stagne dans les CIS !

C'est donc une mauvaise réponse à une vraie question... Et ce ne sont pas les annonces mystère faites par M Valls sur les baisses d'impôts de la rentrée qui vont contribuer à réduire l'accueil physique !

Sur l'expérimentation proposée, nous ne rentrerons pas dans le détail de l'organisation qui sera mise en œuvre dès le 1<sup>er</sup> septembre. Néanmoins, annoncer lors de la réunion du 23 avril 2014 que la « démarche sera progressive et probablement évolutive » laisse à penser que nous ne sommes qu'au début du transfert des missions du SIP au CIS. Notre analyse est d'ailleurs confortée par vos propos introductifs concernant un point d'étape en 2015.

Nous constatons qu'elle participe de la stratégie d'éloignement du service aux usagers et que ce qui la motive vraiment, c'est la réduction du nombre des points d'accueil physiques.

Où est la logique de l'interlocuteur fiscal unique, principe fondateur de la fusion dans le cadre du service à l'utilisateur?

Doit-on comprendre que l'interlocuteur fiscal sera vraiment unique, car il n'y aura plus qu'un seul SIP par département... et encore si ces derniers perdurent !

Quant à vendre le dispositif aux agents de la DIS comme une opportunité d'élargir leurs missions avec la réalisation concrète et immédiate de certains actes de gestion, on verra si les volontaires se précipitent !

*Enfin, la direction générale a trouvé le moyen de valoriser l'accueil en faisant réaliser le travail des SIP et trésoreries à des agents des CIS qui ont un régime indemnitaire en rapport avec leurs qualifications et leur*

*sujétions ! ...ou comment répondre à une demande de revalorisation indemnitaire de l'accueil dans les SIP en faisant des économies !*

En définitive, cette expérimentation s'inscrit dans la liste des réformes de structures qui touchent tout le réseau dans ses missions d'assiette, de recouvrement et maintenant de contrôle (fusion des deux DIRCOFI IDF). En vidant les services de leur substance ou en

s'acharnant à prouver qu'ils fonctionnent mal, cela permet de justifier toutes les contractions du réseau pour aller vers un professionnalisme bien à propos !

Alors pourquoi s'arrêter là, dans la stratégie de confiance qui plait tant à l'IFRAP ? Implantons un centre d'appel en Roumanie ou au Maroc, la main d'oeuvre est encore moins chère !

## COMPTE RENDU

La CGT FINANCES PUBLIQUES a également posé différentes questions lors des deux séances :

- Comment la charge de travail supplémentaire pour le CIS a-t-elle été calibrée, pourquoi quinze agents ?
- De quels services proviennent les cinq agents affectés en surnombre au CIS à la date du 01/09/2014 ?
- Quelle sera leur cursus de formation ?
- Seront-ils opérationnels pour le 15 septembre, date limite de paiement des premiers avis IR ?
- Qui assurera la réception téléphonique dès la sortie des avis IR (04/08 sur le compte fiscal, et envoi postal le 11/08) ?

La direction générale a répondu à certaines d'entre elles mais pas à toutes. Voici la synthèse de ses propos.

A court terme cette expérimentation s'appuie sur les CIS, mais après la question de sa généralisation se posera.

Le cheminement de la réflexion progresse depuis décembre 2013 et le premier « pilote » sera effectif en août 2014 au sein du SCN, pour y conduire des travaux à distance, parallèlement à ceux de la DDFIP de l'OISE.

Il s'agit de donner du renseignement et de traiter certaines demandes personnelles en s'appuyant sur le professionnalisme du CIS.

L'objectif est d'éviter les manifestations des usagers dans les services et de valider certains éléments :

- ▶ Réaction et appétence des usagers pour le contact à distance ;
- ▶ Lien avec les services ;
- ▶ Traçabilité de la relation usager dans le contact téléphonique.

Pour ce faire, le CIS prendra l'ensemble des appels des trésoreries et des SIP de la DDFIP de l'OISE, ainsi que les courriels sur les BALF.

Au 1er trimestre 2015, un deuxième centre pilote sera mis en place pour valider la capacité de l'administration à répondre dans le cadre d'une campagne déclarative.

L'expérimentation durera deux ans, pour terminer fin 2015 avec un cycle complet et en tirer les conséquences.

Elle sera menée avec dix agents volontaires internes au CIS et cinq contrôleurs expérimentés affectés en surnombre en septembre 2014, en provenance des services.

La plate-forme téléphonique sera assurée par les dix agents du CIS lors de la sortie des avis et le soutien du deuxième niveau au sein de l'accueil du DIS. Les cinq contrôleurs viendront renforcer l'équipe après leur formation.

Cette dernière portera sur la relation à distance (réalisée en interne par le CIS en septembre) et les réponses techniques métiers (juin). Elle est en cours de finalisation.

S'agissant des instances de dialogue social : il existe un CHSCT CIS. Il n'y a pas d'obstacle à y débattre mais les conditions de travail ne changent pas. Il s'agit toujours d'une relation à distance et il n'y a pas de déménagement.

Enfin, la direction générale a essayé de nous convaincre qu'il ne s'agit en aucun cas de passer au tout numérique, au motif que beaucoup d'actes ont besoin d'un contact physique. Pour autant elle a pris soin de préciser que 80% des appels de nécessitent pas d'acte de gestion !

Dans son élan de transparence, elle a même dévoilé les

travaux quelle mène sur de nouveaux outils, dont elle regrette presque qu'ils ne soient pas opérationnels dès le mois d'août !

Il s'agit du nouvel espace numérique unifié entre services et usagers, prévu pour 2015-2016. Il comportera de nouvelles offres de services de modalités de télédéclaration et de télépaiement et la rénovation du portail impôts.gouv.fr. Comme l'a fait remarquer la CGT FINANCES PUBLIQUES, cette expérimentation est donc bien d'une étape vers une généralisation de l'accueil à distance !

Nous sommes revenus sur nos propos liminaires pour réaffirmer que nous partageons l'objectif d'améliorer l'accueil du public, mais nos craintes face à la contraction du réseau sont confirmées, au vu des annonces faites sur les développements informatiques

futurs. Il y aura inévitablement des suppressions d'emplois dans les SIP et les trésoreries, c'est le scénario systématique qui suit toutes les réformes depuis l'annonce de la fusion!

M PERRIN, dans rôle de président du CTR a démenti que la fusion ait eu comme objectif les suppressions d'emplois, essayant même d'expliquer qu'il y en eu moins ces dernières années.

L'exercice de communication a été laborieux !

La CGT Finances Publique n'a pas manqué de lui rappeler les propos de M SARKOZY pour annoncer la fusion : ils sont 75000 agents d'un côté 60 000 de l'autre et ils font le même travail ! Depuis 15 ans nous avons perdu 30000 emplois !

