



Mort de la Direction Impôts Service, convergence des plates-formes vers un front-office courriel et téléphone unifié !

Seules promesses : suppressions de missions et d'emplois, moins-disant social et conditions de vie au travail dégradées.

**La destructuration de notre service public est « en marche ».
Le privé est au bout du fil...**

Une convergence des plates-formes dans le cadre de la restructuration globale de la DGFIP avec la création de fait du front-office de la sphère des particuliers

La mission de renseignement fiscal généraliste à l'origine de la mise en place des plate-formes semble oubliée par la DG, la mission stratégie relations aux publics (SRP) annonce en effet ne pas savoir ce qu'est « un renseignement fiscal généraliste ».

Les missions d'accueil à distance des particuliers des futurs Centres de Contact (CDC) unifiés semblent donc à géométrie variable, avec pour l'instant priorité donnée au Prélèvement À la Source (PAS).

Mais à très court terme, sous le format **plateau unique virtuel à compétence France entière**, c'est l'extension des missions du périmètre actuel des Centres Impôts service CIS, Centre Prélèvement Services et Centres de Contact (renseignement téléphoné, réponses aux formulés, accompagnement en ligne via le chat et la navigation assistée, les actes de gestion courants en matière d'assiette et de recouvrement, gestion des contrats de prélèvements pour les impôts locaux et le PAS) qui devrait empiéter progressivement sur les missions des SIP (prise de rendez-vous, enregistrement du contentieux...).

Mais gardons à l'esprit que tout cela n'est que provisoire, **l'arrivée programmée de l'intelligence artificielle** provoquera à moyen terme de nouvelles suppressions d'emplois, une nouvelle industrialisation et réorganisation de cette plate-forme unifiée.

L'objectif immédiat est de faire des plates-formes en modèle CDC « unifié », le front-office de la sphère des particuliers. Les quelques SIP et services adossés restant après la restructuration voulue par le ministre ou « déconcentration de proximité » constituant un back-office quasi étanche aux usagers.

La Poste avec son service d'aide à domicile pour déclarer en ligne les revenus au tarif de 29 €, la généralisation des maisons de services au public rebaptisées « France service » externalisent dès à présent la mission à part entière d'accueil physique des usagers de notre service public fiscal comptable et foncier !

Avec la suppression anticipée du numéro historique (depuis 17 ans) des Centres Impôts Service (800 000 appels en 6 semaines lors des dernières campagnes) et son remplacement par le numéro unique PAS, la DG démontre sa volonté d'avancer à marche forcée en passant à la trappe les compétences et le savoir faire de la Direction Impôt Service (DIS) dès avant sa liquidation annoncée au 01/09/2020.

En effet, les futurs centres de contact seront organisés sous format type, avec une formation « métier standard » d'adaptation à l'emploi dénoncée par l'ensemble des organisations syndicales comme étant insuffisante, le temps de documentation affecté à chaque agent pour sa mise à niveau sera remplacé par des séances d'information et le « coaching à la gestion des contacts » calqué sur le privé par l'écoute des conversations sera généralisé. Le tout avec des temps de pause qui seront diminués et réglementés.

La DG industrialise la mission au moins disant pour augmenter la productivité au détriment de la compétence et de la qualité de service, mais les conséquences sont une augmentation du facteur stress des agents et la perte de sens du travail.

C'est également cette vision comptable du service public qui préside, au delà de l'harmonisation des process de travail, à l'harmonisation des horaires d'ouverture de la plate-forme unifiée qui, pour les agents des CPS, se traduit par des plages de travail plus étendues sans compensation.

Mais qu'en est-il de l'intérêt général ?

L'objectif à terme est bien la disparition de l'accueil physique des usagers dans les structures de la DGFIP.

Une convergence des plates-formes au moins disant social avec des garanties de maintien de rémunérations incertaines et en deçà des annonces faites en matière de restructuration

La gouvernance de cette structure unifiée retenue par la DG, apparaît déjà comme



bancale. Le pilotage est effectué par la SRP rattachée directement à la DG pour les missions, l'organisation du travail, mais les emplois, l'immobilier et l'autorité hiérarchique relèvent de chaque DRFIP d'implantation pour éviter de donner des garanties nationales ou spécifiques aux agents des plates-formes.

La DGFIP n'a même pas pris la peine de respecter le formalisme, la question de la convergence des plates-formes de la DGFIP a été présentée au CTR du 29 mars 2019 et les deux groupes de travail postérieurs des 10 et 18 avril 2019 ne devaient détailler que le dispositif fonctionnel et les implications RH à titre informatif.

Les risques organisationnels et les conditions de travail spécifiques ne semblent concerner ni la DG ni la SRP.

Seule annonce, la mise en place de la garantie du Complément Indemnitaire Annuel (CIA) pour les agents des CIS et ceux des CPS qui voient leur poste supprimé ou réorganisé. Le CIA prévoit un maintien de rémunération pour 3 ans avec réexamen et éventuelle reconduction pour 3 ans, mais la prise d'échelon réduira la seconde période triennale, voire la supprimera totalement.

La CGT avait exigé, en préalable à la mise en place des Centres de Contact, un nivellement indemnitaire par le haut calqué à minima sur celui des CIS et un fonctionnement à minima au niveau de la charte des bonnes pratiques des CIS négociée en son temps avec les personnels (temps de pause, temps de documentation, horaires, niveau d'ACF...).

Nous sommes loin du compte tant au niveau indemnitaire, que de l'organisation et des conditions de travail, l'essentiel du dispositif (mission, gouvernance, régime indemnitaire, et organisation du travail) ayant été validé unilatéralement lors du CTR.

C'est pourquoi les organisations syndicales nationales n'ont pas participé à ces deux groupes de travail dans le cadre du boycott national des instances dans l'attente de la lettre de cadrage promise par le ministre et les débats qui en découlent.

La CGT fait le constat que les **seules avancées ont été arrachées par la pétition signée massivement par les agents des plates-formes et leur menace de se lancer dans la grève dès le 2 janvier**. La réponse a été immédiate avec la prime PAS de 200€ et

la revalorisation pérenne mais à minima du régime indemnitaire des agents des Centres de contact (CDC) existant, qui leur était due depuis 2014.

Une réelle menace d'externalisation des plates-formes et de tout le front-office au privé

On le sait le programme Action Publique 2022 a fixé comme objectif de privilégier les partenariats public-privé et l'externalisation des missions lorsque cela était possible.

Par ailleurs, la DGFIP a engagé une réflexion interne sur les missions dites Front-Office (accueil, réception de documents, prise de rendez-vous, réponse aux questions des usagers notamment) et le Back-office (fonctions d'analyse, pilotage, etc ...).

C'est dans ce contexte qu'une société (WebHelp) a remis un rapport au ministre Darmanin le 27 mars 2019 (soit 2 jours avant le CTR), dans lequel elle expose en détails les « bienfaits » d'une externalisation des missions de front-office au privé. Une économie de 25 milliards de dépenses publiques est promise. Fait étrange, le 25 mars, le même Ministre inaugurerait en grande pompe l'un des nouveaux « Carl-center » de la société WebHelp dans la bonne ville de Tourcoing.

La convergence des plates-formes ne concerne pas que la sphère des particuliers

C'est bien une nouvelle conception transversale des missions de notre service public fiscal comptable et foncier qui préside à sa restructuration en profondeur et aux abandons de missions.

C'est maintenant dans l'urgence, avec une brutalité et une violence sociale que nous n'avions jamais connue, que la DGFIP supprime missions après missions, réorganise des services, raye d'un trait de plume régime indemnitaire, affectations et organisation du travail.

Avec la loi de refonte de la fonction publique, la DG pourrait avoir les outils pour atteindre les objectifs annoncés par le candidat Macron et confirmés après son élection : la fin de l'État providence et des services publics à la française.

C'est pourquoi toute la CGT s'engage dès le 9 mai dans la lutte pour le maintien des services publics, dont la DGFIP semble être le laboratoire du « changement ».

Ensemble toujours plus forts, la CGT Finances publiques vous engage à vous réunir en Assemblées Générales pour reprendre en main collectivement notre avenir et celui de tout le service public.

**Pour l'intérêt général
et nos emplois,
TOUTES ET TOUS EN GRÈVE LE 9 MAI !**