



Compte-rendu du groupe de travail « Avenir de la filière industrielle des centres d'encaissement et des services de traitement des chèques » du 28 juin 2021

La réunion était présidée par Monsieur Guillaume ROBERT, chef du Service des Collectivités Locales assisté d'Étienne DUVIVIER sous-directeur CL-1 et Alexis MANOUVRIER, chef du bureau CL1C.

L'ordre du jour portait sur le devenir des centres d'encaissement (CE) et des Services traitement des chèques (STC) en raison du déclin progressif et continu du chèque comme moyen de paiement à la DGFIP.

1) Les centres d'encaissement et les Services de traitement de chèques de la DGFIP victimes collatérales du déclin du chèque.

➤ Le contexte

Les centres d'encaissement et les services de traitement des chèques constituent la partie industrielle des traitements des chèques.

Trois centres d'encaissement, situés à Nantes - Créteil et Lille, traitent, entre-autres, les chèques liés aux produits fiscaux non mensualisés ni prélevés et les produits locaux dont l'avis des sommes à payer est accompagné d'un talon de paiement normé.

Les deux Services de traitement de chèques situés à Lille et à Créteil traitent les chèques remis par les déposants de fonds au Trésor et les clients de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).

Les encaissements par chèque dans ces structures sont en baisse constante depuis plusieurs années en raison notamment de la promotion des moyens modernes de paiement et de l'instauration du prélèvement à la source.

Ainsi l'activité des CE est passé de 41 millions de chèques traités en 2012 à 18,5 millions en 2020.

Les STC, créés en 2014, sont passés de 33,5 millions de chèques traités en 2015 à 14,5 millions en 2020. Par ailleurs, la CDC, partenaire et contributeur des STC, a annoncé son retrait.

Enfin les matériels des seuls CE sont vieillissants et leurs remplacements seraient un lourd investissement.

Face à ce constat la Direction Générale a demandé à la MRA un audit pour faire un état des lieux et proposer des solutions.

➤ **3 scénarii ont été proposés**

- fermeture du CE de Lille ;
- externalisation avec la fermeture du CE de Lille et des 2 STC puis de l'ensemble de la filière ;
- confier la prestation à l'ACOSS (URSSAF).

➤ **Le scénario mis à la concertation par la Direction**

L'administration a présenté aux organisations syndicales son choix de scénario. Il ne s'agit pas en réalité d'un scénario mis en concertation, mais d'un arbitrage qui sera acté prochainement :

- Fermeture des CE de Lille et Créteil et de la totalité de la mission STC et externalisation de leur mission au privé.
- Maintien du CE de Rennes qui pourra en outre prendre en charge certaines opérations des CE de Lille et Créteil. Il s'agirait des opérations les plus délicates qui demandent un savoir faire et une culture DGFIP (exemple : traitement des courriers dits « imparfaits » ou des charges présentant des enjeux budgétaires importants).

Calendrier prévu : septembre 2023.

Pour justifier le maintien du CE de Rennes, l'administration avance que ce dernier est plus productif et que les agents présentent une plus grande polyvalence en raison de la proximité du centre des amendes.

La délégation UNSA/CGC estime que l'allégation d'une meilleure productivité à Rennes par rapport aux autres centres n'est absolument pas étayée. Elle sera, à juste titre, très mal perçue par les agents des sites de Lille et Créteil. Au demeurant, cette « meilleure productivité » n'est en réalité que la somme des documents traités dans une année divisée par le nombre d'agents et en aucun cas un indicateur d'une meilleure efficacité.

Certes, dans un contexte de rationalisation et d'ajustement des capacités de production par rapport au déclin du chèque, il est objectivement logique d'adapter les moyens.

Maintenir une compétence DGFIP en conservant le CE de Rennes est un moindre mal. Cependant la délégation UNSA/CGC considère que les missions de la DGFIP doivent être traitées par la DGFIP et non externalisées au privé. L'ensemble des activités auraient dû être regroupées sur 1 ou 2 centres. De plus, en suivant la logique du déclin du chèque pour justifier la fermeture des sites, la pérennité du CE de Rennes n'est dès lors plus garantie à terme.

Un appel d'offre sera mis en place dans le cadre de ce marché public. Aucun chiffrage des coûts d'une externalisation n'a pu être produit. Très peu de prestataires seront en capacité de traiter un tel volume. Il n'est pas démontré que des économies en résulteraient.

Historiquement certains partenariats Public-Privé (marchés publics -délégation de service public) se révèlent être plus coûteux pour l'État à terme. Les centres d'encaissement étaient certifiés ISO Qualité. La délégation UNSA/CGC a demandé si des clauses de qualité, de suivi et d'éventuelles sanctions seront prévues dans le futur marché. L'administration s'est voulue rassurante sur ce point.

Enfin les matériels utilisés par les STC sont très récents et efficaces. Cette activité aurait pu être maintenue sans difficulté nonobstant le retrait de la CDC.

La délégation UNSA-CGC comme d'autres organisations syndicales demandent une étude d'impact.

La décision étant actée par l'administration, le volet accompagnement des agents est primordial.

2) Le dispositif d'accompagnement RH devra être exemplaire

Un peu plus d'une centaine d'agents sont concernés.

Deux catégories d'agents coexistent au sein des CE et STC : des agents contractuels et des agents titulaires.

a) Les contractuels

➤ Le dispositif de reclassement pour les contractuels (12 agents)

Parmi les contractuels 10 sont des anciens de l'imprimerie nationale. Les 2 autres sont des informaticiens recrutés sur fiche de poste.

L'administration indique qu'elle recherchera, en accord avec leurs souhaits exprimés lors d'entretiens individuels, des solutions de reclassement dans des emplois administratifs ou techniques relevant de leur catégorie hiérarchique. L'objectif est de leur offrir de nouvelles opportunités au sein de la DGFIP, dans leur département d'origine en priorité, mais aussi dans d'autres d'administrations.

Une cellule dédiée sera mise en place à RH-1C. Des reclassements pourront être effectués au CE de Rennes.

Pour les contractuels informaticiens, administrateurs techniques des CE, des reclassements sur des emplois informatiques seront recherchés.

La délégation UNSA/CGC a interpellé l'administration sur la spécificité des contractuels et notamment ceux qui viennent de l'ex-imprimerie nationale. En effet, ils ont déjà subi une lourde et dure restructuration et les reconversions proposées devront être adaptées à leur domaine de compétence ou à leur choix.

➤ L'accompagnement financier

Ils seront bénéficiaires :

- De la prime de restructuration (PRS). Rappel : elle varie de 1 250€ à 30 000€ selon la distance entre l'ancienne et nouvelle résidence administrative et le changement ou non de la résidence familiale.
- De l'indemnité d'accompagnement à la mobilité fonctionnelle (IAMF).
- De l'indemnité de Départ Volontaire (IDV).

b) Les titulaires

➤ Les modalités de reclassement

Ils bénéficieront de priorité de mutations dans les mouvements nationaux et locaux. Si le calendrier est respecté, les priorités d'affectation s'appliqueront dans les mouvements à effet du 1^{er} septembre 2023.

La délégation UNSA-CGC regrette qu'aucune assurance de pouvoir rester en services de Direction ni même dans la commune d'origine (Lille – Créteil) ne soit donnée aux agents et ce malgré les priorités.

À tout le moins, elle demande qu'il n'y ait pas de suppression de poste dans les Directions pour permettre le plus grand nombre d'affectations possibles. Cette demande concerne également les A+.

➤ L'accompagnement financier

Les agents concernés seront éligibles au :

- Complément indemnitaire d'accompagnement (CIA).

La délégation UNSA-CGC a interrogé l'administration sur la prise en compte par le CIA du régime particulier des heures supplémentaires dont bénéficient les agents des CE et STC. L'administration n'a pu, à ce stade, confirmer l'intégration de ce régime à la rémunération totale pour déterminer le montant du CIA. La délégation UNSA/CGC demande expressément l'intégration de toutes les rémunérations, indemnités perçues, quelle qu'elles soient leurs formes et spécificités. Les agents ne doivent pas être injustement pénalisés.

Par ailleurs, le point de déclenchement du CIA par rapport au mouvement et au fait générateur de la restructuration est un élément important que l'administration devra préciser.

- La prime de restructuration (PRS).

Comme pour les contractuels elle varie entre 1250 € et 30 000 € selon la nouvelle distance entre la résidence administrative et familiale et selon qu'il y ait changement ou non de cette dernière.

- L'indemnité d'accompagnement à la mobilité fonctionnelle(IAMF).

Elle sera mise en œuvre dans le cadre d'un parcours de formation d'au moins 5 jours. Elle varie entre 500 et 2000 €.

Interrogée sur l'aide à la mobilité pour le conjoint, l'administration précise qu'il y a très peu de sollicitation en ce sens mais que ce n'est pas impossible.

➤ L'accompagnement en matière de formation

Les agents suivront les parcours de changement de métier prévus dans le dispositif de formation continue pour les catégories ABC.

La délégation UNSA/CGC sera vigilante sur cet accompagnement, tant au niveau géographique, que métiers et indemnitaires. Les activités dans un centre d'encaissement ou service de chèques sont très particulières, spécialisées et industrielles. L'accompagnement doit être exemplaire.