

Relocalisation d'emploi dans des services de gestion des usagers professionnels (Centres de contacts et Services des Impôts des entreprises)

La CGC Finances Publiques vous informe

Voici le synthèse des informations que l'administration a adressé aux organisations syndicales en octobre 2023.

1 – Les Centres de contacts des professionnels (CCpros)

10 centres de contacts des professionnels sont créés sur la période de 2021-2024, :

- Pau et Lons-le-Saunier en 2021,
- Decazeville, Morlaix et Cahors en 2022,
- Alençon, Lisieux et Châlons en Champagne en septembre 2023,
- Carpentras et Perpignan en septembre 2024.

Ces 10 centres couvrent 17 métropoles représentant 45 % de la population des usagers professionnels, hors DGE.

Dotés de 35 à 50 agents, ils sont chargés de l'accueil à distance de l'ensemble des SIE du ou des départements dans lesquels ils sont implantés et devront :

- répondre aux appels téléphoniques des entreprises adressés aux SIE
- traiter 15 formulaires issus de la messagerie « e-contactsé
- assurer des actes de gestion de 1er niveau découlant des appels téléphoniques tels que la modification de la date de clôture de l'exercice fiscal, la mise à jour des coordonnées...

Si le dossier nécessite une expertise, les CCPros prendront des rendez-vous téléphoniques avec les SIE.

L'organisation type d'un centre de contact

- 2 A+ encadrant 6 à 7 A, eux mêmes chargés de l'animation de plateaux composés de 4 à 6 B
- une équipe de 2 ou 3 C assurera des missions transverses

La plage d'ouverture du CCPro est de 8H30 à 18H du lundi au vendredi.

Le temps de travail au téléphone est de 5H avec 20 minutes de pauses par demi-journée.

La formation des agents

Une formation socle d'une durée d'un mois est prévue pour chaque agent lors de sa prise de fonction, complétée d'un cycle individualisé.

La Généralisation du réseau des CC Pros reposant sur la mise en place d'un numéro unique pour les entreprises est programmé à horizon de 2025

Le cadre d'objectifs et de moyens ambitionne que l'ensemble des usagers professionnels soit couvert par un centre de contact, joignable par téléphonique ou par messagerie sécurisée.

Cette généralisation reposera également sur la mise en place d'un Plateau Unique virtuel (PUV) réunissant au sein d'une seule plateforme virtuelle, plusieurs CC Pros.

Le principe étant l'interconnexion des CC Pros, facilitant le routage des appels et la gestion des files d'attente.

Des développements informatiques seront nécessaires permettant aux CC pro d'avoir une vision nationale sur l'ensemble des applicatifs pour répondre à ce numéro unique.

La DGFIP met en avant un bilan positif des CC Pros pour justifier et généraliser leur développement.

Il fallait par exemple, trouver un remède au faible taux voire à l'absence de statistique concernant le taux de décrochés téléphoniques des SIE. La DG annonce désormais un taux de 95 % pour les CC pros avec 5% retransmis en second niveau aux SIE compétents.

Mais nous aurions pu procéder autrement sans découper les SIE. Ces choix génèrent de la souffrance au travail. Les agents dédiés dans les CC Pros, souffrent de passer leur journée au téléphone.

Comme d'habitude, on construit des usines à gaz générant quotidiennement dysfonctionnements et retraitements des anomalies.

2 – Les services travaillant à distance pour le compte de services des impôts des entreprises (SIE)

Il s'agit de développer le travail à distance dans un site installé hors du département pour traiter des missions pour le compte d'un ou plusieurs SIE.

Sur les 18 antennes prévues sur la période 2022/2024, 12 sont déjà créées. Les 6 dernières seront mises en place en septembre 2024.

Ces 18 antennes dotées en moyenne de 25 agents travailleront pour le compte des SIE de 17 directions. La DRFIP de Paris dispose de 2 antennes (Vierzon et Fécamp).

Une convention entre la direction d'export et la direction d'accueil définit les missions de l'antenne.

Le rôle de chaque direction en matière de ressources humaines, de logistique, de métier de liaison, la formation des agents est défini dans la convention.

Les directions exportatrices choisissent un panel de processus métiers susceptibles d'être exercés à distance. (Avisir- Gespro- contentieux CFE/IFER- travaux de relance des défailants déclaratifs etc.)

L'organisation interne des antennes

L'encadrement est constitué d'1 A+ qui encadre 2 A, chargés de l'animation de 15 B et 7 C.

D'après les informations de la CGC Finances publiques, la redondance et l'absence de diversité des tâches confiées à ces structures, déclenchent lassitude et un turnover des effectifs.

S'ajoute les travaux supplémentaires générés par la multiplication des structures pros tels que la gestion des habilitations, l'accès à la base de données du département d'export, l'organisation du service et des équipes, le suivi et l'accès au logiciel APRDV dans le SIE d'export.

A ce jour le bilan n'est pas positif. En matière de mobilité géographique, nous convenons que certains collègues ont pu bénéficier d'une attractivité géographique pour rejoindre un département proche de leur intérêt matériels et moraux.

Pour autant l'appel aux contractuels a été significatif pour combler les vacances d'emplois, ce qui met en lumière le manque d'attractivité du périmètre des fonctions proposées.

La CGC est attentive aux conditions de travail des agents concernés. Lors des rencontres avec la DG nous évoquons l'importance d'un contenu métier qui donne du sens à l'action publique.

Un collègue travaillera toujours avec motivation dès lors que ses fonctions seront intéressantes, variées dans une logique de service public

En conclusion, l'interrogation majeure demeure dans le devenir des SIE existants.

La CGC Finances publiques

le syndicat de toute la catégorie A

vous écoute, vous soutient, vous assiste et vous défend.

Adhérez pour mieux vous protéger

Consultez toutes nos informations sur le site :

www.cgc-dgfip.info