



Donnez-vous les moyens d'agir



Groupe de travail national – Jeudi 26 mars 2015

Centres de contact

L'expérimentation « Centre de contact » (CDC) a été engagée depuis le deuxième semestre 2014. Deux sites ont été retenus pour offrir de nouvelles modalités de service en matière d'accueil téléphonique (Rouen et Chartres).

Le CDC de Rouen répond aux courriels et appels des contribuables particuliers de l'Oise. A compter du 7 avril 2015 ce périmètre couvrira également les Alpes de Hautes Provence.

Le CDC de Chartres ouvert le 2 mars 2015 assure les mêmes missions pour les départements de l'Eure et Loir et de Seine Saint Denis.

Cette réunion a eu lieu alors que les agents du CDC de Chartres étaient en grève à plus de 70 % ce même jour.

Dans ce contexte, la CFTC FINANCES PUBLIQUES qui n'est pas opposée à la professionnalisation de l'accueil et au développement de la relation à distance, a indiqué que les conditions n'étaient pas remplies pour rendre ces services expérimentaux attractifs. Cela explique pour partie le mouvement de grève à Chartres.

Cette expérimentation se déroule :

- **avec des règles de gestion, qui ont conduit un nombre important de jeunes agents (majorité des effectifs du CDC) à être affectés sur leur premier poste à la DGFIP au sein d'un projet expérimental dans un centre d'appels téléphonique (plateforme téléphonique).**
- **sans soutien technique des cadres qui ont de l'expérience mais pas dans le domaine des particuliers,**
- **avec des horaires atypiques (8H30 – 19H00, voire 22H00, et quelques samedis lors des périodes de pointe) qui ne sont fixés dans aucun protocole sur les règles de vie,**
- **alors que le régime indemnitaire n'est pas cohérent avec celui des agents effectuant des missions dans des conditions et avec des contraintes équivalentes,**
- **alors que la formation est insuffisante pour permettre à des agents sans expérience de faire face à des appels (jusqu'à 80 par jour) et cela à deux semaines du début de la campagne d'impôt sur le revenu.**

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74 WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com



Donnez-vous les moyens d'agir



Face à l'urgence de la situation pour les agents du CDC de Chartres la DG n'a pas été en mesure d'apporter des réponses. Les organisations syndicales ont donc quitté la séance de travail.

Pour la CFTC FINANCES PUBLIQUES, la mission de l'accueil en général doit être mieux reconnue et valorisée par la DGFIP. L'accueil à distance peut être amélioré au bénéfice des citoyens. Il faut notamment apporter une réponse personnalisée et adaptée à la situation du contribuable. Il conviendra de prendre en compte des demandes sur un simple appel téléphonique et cela passe nécessairement par la prise en compte des conditions particulières d'exercice de la mission. Pour la CFTC, une valorisation de celle-ci est indispensable et cela nécessitera de la rendre attrayante auprès des agents.

Cette valorisation du métier peut se traduire par la mise en place de services dédiés comme les CDC. Toutefois, elle doit intégrer dès la phase expérimentale une reconnaissance indemnitaire, de moyens adaptés pour permettre aux agents de répondre à un maximum d'attentes de la part des usagers avec de bonnes conditions de travail, une formation cohérente et régulière et des règles de vie négociées et validées dans le cadre d'un protocole.

A ce stade la DG n'a pas intégré l'ensemble de ces éléments dans l'expérimentation en cours et n'a visiblement pas compris l'urgence de la situation exprimée par le mouvement de grève de ce jour.

Pour la CFTC DGFIP, cette expérimentation ne peut, en l'état, être poursuivie sans adaptation rapide de la part de la DG

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74 WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com