



**Donnez-vous  
les moyens d'agir**



## **PLATES-FORMES A LA DGFIP**

Le 25 mars 2016, la DG a rencontré les représentants du personnel afin d'échanger sur le développement des plates-formes à la DGFIP. Cette rencontre était précédée par l'envoi de quelques documents, agrémentés de quelques chiffres sur l'activité des centres de contact, tous invérifiables et sans véritable recul pour les analyser.

**Pour la CFTC DGFIP, l'engagement sur la pointe des pieds de l'administration sur le chemin du travail en plate-forme relève de l'hypocrisie.**

**Créer des centres de contact (Valence, Carcassonne...) à l'intérieur du périmètre des directions territoriales ne relève pas d'une méthode claire. Cela révèle plutôt un glissement progressif des missions dévolues à des structures ancrées au sein d'un réseau construit. Petit à petit, la DG abandonne le réseau en supprimant et en transférant des emplois vers des plates-formes décentrées, déconnectées du maillage antérieur et auxquelles on apporte de nouvelles tâches.**

De l'accueil téléphonique, on avance vers le traitement des Balf, puis des tâches de gestion courante comme le contentieux, l'envoi d'imprimés, avis d'impositions et changements d'adresse.

**Pour la CFTC, le fait que l'administration crée ces plates-formes progressivement, sans en donner la lisibilité propre à une structure identifiable de mission d'accueil au plan national, n'est pas de bonne augure. D'autant qu'il n'y aura pas de retour en arrière.**

**Aux questions soulevées par la CFTC concernant :**

- la création de nouvelles plate-formes,
- le volet de formation énorme qu'il sera indispensable de donner aux agents qui y seront affectés,
- la question de l'indemnitaire différencié entre l'agent en Centre de Contact et celui en Centre Impôts Service,

**l'administration renvoie à d'autres instances ou d'autres groupes de travail ne figurant pas à ce jour dans le calendrier.**

**A la question de la CFTC concernant les critères conduisant à l'implantation des Centres de contact, les seules précisions obtenues ont été les thèmes du flux d'accueil, du taux de décroché et du nombre de foyers fiscaux par agent.**

**Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES**

**6 rue Louise Weiss**

**Bâtiment Condorcet – Télédoc 322**

**75013 PARIS**

**TEL 01 44 97 32 74**

**WWW.cftc-dgfi.fr**

**cftcdgfi@gmail.com**



## **Donnez-vous les moyens d'agir**



**Pour la CFTC, il n'est pas logique de ne discuter que de ces plates-formes alors que dans le même temps se créent au sein des directions territoriales des Centres de Services Communs sous forme d'expérimentation. Comme pour les Centres de Contact ces plates-formes ont pour conséquence de détricoter le maillage territorial actuel et dont on ne parle pas.**

La DG a indiqué qu'elle était prête à discuter à l'automne de l'ensemble de la chaîne des travaux de la Relation Particulier dans la sphère de la gestion fiscale en y intégrant les aspects de la retenue à la source qui ne manqueront pas d'impacter les missions.

**Le manque d'information ne permettant pas de poursuivre les échanges avec l'administration de façon constructive, la CFTC a quitté la séance.**

**Sur le volet indemnitaire la CFTC-DGFIP revendique à nouveau l'ouverture d'un cycle de travail concernant l'accueil physique, téléphonique afin notamment de mettre fin à des disparités incompréhensibles.**

**Ainsi, il y a une discordance entre la prime attribuée aux agents travaillant dans les CIS, CSP assurant un accueil téléphonique (1 100 €) et la prime attribuée aux agents assurant l'accueil physique généraliste (400 €). La CFTC revendique un alignement vers le haut à 1 100 € par mesure d'égalité entre les agents assurant l'accueil physique et l'accueil téléphonique. Cet ajustement doit également se faire pour les caissiers et les agents travaillant sur des plates-formes.**

**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](http://WWW.cftc-dgfip.fr)**

**[cftcdgfip@gmail.com](mailto:cftcdgfip@gmail.com)**