



Montreuil 30/03/ 2016  
• 263 rue de Paris 93514 Montreuil Cedex  
• dgfip@cgt.fr • Tél : 01.55.82.80.80

# Compte rendu de la CGT Finances Publiques

## GT PLATEFORME-CENTRE DE CONTACT : UN AIR DE DÉJÀ VU !!!



**Ce 25 mars 2016 comme le 26 mars 2015 lors du GT Centre de Contact, en l'absence totale de réponse à nos questions la CGT, Solidaires, FO et la CFTC -UNSA ont quitté le GT, laissant seule la CFDT avec l'administration.**

Les organisations syndicales représentatives avaient été convoquées vendredi dernier à un Groupe de Travail qui devait porter sur les plates formes de la DFGIP.

Or, la Mission Stratégie et Relations aux Publics (SRP) directement rattachée au Directeur Général Adjoint s'est limitée à aborder le sujet des Centres de Contact (CdC) en oubliant volontairement les Centres Prélèvements Services (CPS), les Centres Impôt Services (CIS), les centres d'encaissement, le Service de Retraite de l'Etat (SRE), les plates formes Toscane et les Centres de Services Communs des SPL.

Cette réunion s'est inscrite dans un calendrier mouvant et incohérent: la réforme de la retenue à la source qui impacte nécessairement ces services faisant l'objet d'un GT spécifique la concernant le 1er avril.

De ce fait, la SRP a exclu toute implication de cette réforme aux débats de ce GT qui se voulait de concertations.

Comment parler de concertation alors que toutes les demandes préalables des différentes organisations syndicales ont reçu une fin de non recevoir.

En effet, nous voulions obtenir de la SRP les documents chiffrés qualitatifs et quantitatifs sur lesquels nous aurions pu débattre efficacement de **l'échec de l'expérimentation des CdC**. Les documents communiqués pour la plupart déjà en ligne sur Ulysse n'apportaient rien au dialogue social. Ni bilan, ni évaluation des charges, ni études en cours ne nous ont été communiqués.

Aux questions de la CGT sur le volet emploi, les règles de gestion, le régime indemnitaire, la formation professionnelle, les périmètres de compétence, l'immobilier, les conditions de travail, le cadre technique des missions des CdC, la SRP n'a apporté aucune réponse. Elle s'est contentée de renvoyer ces questions à des GT spécifiques, interdisant ainsi tout débat global sur la question des CdC.

**Seule certitude** donnée par la SRP **face à la demande d'arrêt de l'expérimentation**: l'affirmation qu'il ne s'agit plus d'une expérimentation mais de **structures perennes définitivement implantées dans les directions locales**.

Toutefois le CDC de la Martinique couvrant les DOM ne verra pas le jour en 2016 suite aux impossibilités techniques liées au marché de téléphonie.

**Seule annonce : «L'organisation de la chaîne de travail dans le domaine des particuliers, partie intégrante de l'évolution dite dynamique de la maison DGFIP dans le cadre de la retenue à la source fera l'objet d'une présentation globale du projet à l'automne 2016».**

La CGT a également dénoncé les dysfonctionnements majeurs auxquels les agents sont confrontés comme la disparition de 32000 courriels lors du passage de GAIA à e-contact, la DGFIP laissant seuls les agents supporter les conséquences de ses échecs.

Cela promet une campagne IR 2016 à risque!

Confrontés à la conception du dialogue social de la DGFIP, nous n'avons eu d'autres choix que de quitter la séance non sans avoir rappeler les difficultés et les attentes des agents de ces structures.

La DGFIP est bien en phase avec la méthode de concertation éprouvée par ce gouvernement avec PPCR.

**Face au passage en force sans volonté de concertation ni de prise en compte de la réalité du travail des agents comme de leurs missions :**

- Construisons un véritable rapport de force !
- Montrons notre détermination contre la casse de la DGFIP !

