Section d'Eure-et-Loir

Solidaires Finances Publiques — SYNDICAT NATIONAL

Compte-rendu de la réunion conjointe CHS-CT du 28 octobre 2014

1/ Présentation générale :

M DERRAC, nouveau DDFIP depuis le 1er septembre 2014, a présenté les grandes lignes du projet de Centre de contacts qui doit être opérationnel au 1er mars 2015, en confirmant qu'il couvrirait les départements d'Eure-et-Loir (28) et de Seine-Saint-Denis (93). Ce projet fait suite à l'installation en juillet 2014 d'un centre similaire, mais pas identique, à Rouen : en effet, ce dernier est adossé à un Centre Impôt Service (CIS), dont il utilise le personnel.
Le Directeur a rappelé succinctement les missions dévolues au Centre de contacts: réponse téléphonique et par courriel sur tous sujets touchant à l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation, tant en matière d'assiette que de recouvrement, traitement de contentieux, préparation de demandes gracieuses, aide au télécontentieux, etc. Le Directeur nous a également confirmé que le choix de l'expérimentation s'était porté sur l'Eure-et-Loir pour **une** raison principale : la disponibilité des locaux de la rue du Grand-Faubourg, qui ne sont guère vendables en l'état.

Notre analyse :

On ne pouvait trouver plus mauvaise raison pour installer le Centre de contacts à Chartres, car si ces locaux ne sont pas vendables, c'est qu'ils nécessitent justement un investissement disproportionné pour les mettre aux normes très strictes du cahier des charges. En effet, celui-ci prévoit notamment des limites de température et d'insonorisation dont aucun service ne dispose actuellement sur le département, à part peut-être la Direction en ce qui concerne la température…

Le nouveau service accueillera environ 30 agents (exactement 33 en comptant les 2 cadres A et le cadre A+) au 1er mars 2015, et il est prévu une *« montée en puissance »* pour atteindre un total de 50 agents environ, sans que la date nous ait été communiquée.

Nous avons souligné que la structure ne répondait pas aux attentes des usagers, qui privilégient l'accueil physique ainsi que l'atteste la forte augmentation annuelle de la réception au guichet. D'autant que les Centre Impôt Service (CIS) existent déjà, et que le Centre de contacts risque d'apparaître comme un doublon.

Notre analyse :

La volonté affichée de la DG est de *« désintoxiquer »* (le terme a été employé en groupe de travail) les contribuables de l'accueil. Souvenons-nous qu'à partir de 2003, la DGI et le Trésor public de l'époque se voulaient une administration de service au public, d'où l'élargissement des périodes de réception du public et l'établissement des normes PVFI (Pour Vous Faciliter l'Impôt) puis du référentiel Marianne. Notre administration a donc tout fait pour *« intoxiquer »* les contribuables, et il faudrait à présent les

désintoxiquer : comme on change…

2/ Installation immobilière :

M. DUNAS, responsable du pôle Pilotage et Ressources, a présenté le projet immobilier accompagnant la mise en place du Centre de Contacts, en indiquant que le minimum de travaux touchant les structures avait été prévu afin de faciliter le retour en arrière en cas d'échec de l'expérimentation.

Nous avons fait remarquer avec ironie que toutes les expérimentations prônées par la DG, même si elles étaient manifestement ratées, étaient toujours adoptées en définitive : nous avons cité le CDI-CDIF et les IFU, ainsi que plus récemment le scannage des 2042, qui malgré des résultats déplorables en 2013 a été renouvelé en 2014 !

M. DUNAS a détaillé rapidement les différentes étapes (CHS, groupes de travail) qui avaient mené au plan définitif adopté. Il en résulte 4 plateaux de 12 agents, répartis en 3 « marguerites » à 4 postes chacune. Les cadres B « superviseurs » (des B+ de préférence, selon le cahier des charges) seraient installés aux marguerites, et devraient assurer le soutien aux agents, l'accueil téléphonique de 2e niveau c'est-à-dire complexe, et la surveillance des plateaux.
Un local syndical, bien que facultatif, serait installé dans l'une des deux pièces aveugles (dotée d'un éclairage «second jour », des petites fenêtres en haut des murs), l'autre étant réservée au vestiaire. Un espace cafétéria et un local détente sont prévus, mais ce dernier ferait également usage de « local refuge » en raison des préconisations de l'audit de sécurité.
M. DUNAS a rappelé qu'il n'y aurait pas de sonneries de téléphone, les appels se signalant en visuel, et que l'isolation phonique devait faire l'objet de plusieurs dispositions, dont des parois semi-vitrées entre les postes si nécessaire.

Nous avons alors réaffirmé notre certitude que les locaux vieillots de la rue du Grand-Faubourg allaient réclamer des travaux importants et onéreux, sans commune mesure avec la plus-value apportée à l'ensemble. Pour autant, ces travaux seront insuffisants pour réhabiliter complètement les locaux en vue d'un autre usage ou de la vente.

Nous avons appris à cette occasion que les travaux intérieurs (plafonds, planchers, parois, réseau électrique et téléphonique) seraient effectués avant l'installation des agents au 1er mars, mais que le ravalement et l'isolation extérieure ainsi que le changement des ouvrants (fenêtres) ne débuteraient qu'après cette installation, puisque décidés par la copropriété gérant l'immeuble. Et encore la Direction attend-elle un accord de la DG pour le budget supplémentaire estimé à 120 000 € pour le ravalement et 125 000 € pour les ouvrants !

Nous nous sommes indignés de la situation à laquelle allaient être confrontés les collègues du Centre de contacts : alors même que leurs missions réclament des conditions particulières de silence ou du moins de limitation du bruit, ils vont devoir subir des travaux extérieurs sur plusieurs semaines. Et nous avons également souligné que si le financement de ces travaux extérieurs n'était pas assuré, et puisqu'ils sont indispensables pour assurer la conformité des locaux aux normes du cahier des charges, mieux valait ne pas créer le Centre de contacts maintenant…

M. DUNAS a fait remarquer qu'en phase de démarrage, et en considérant que la surface totale des locaux s'élève à 680 m2, la trentaine d'agents présents pourraient bénéficier de *« solutions de repli »* puisque toutes les marguerites ne seraient pas utilisées en même temps.

Un long débat s'en est suivi sur les dispositifs à adopter pour respecter la température de 20 à 22° prévu par le cahier des charges, et notamment sur l'isolation extérieure, une ventilation forcée, et une éventuelle climatisation. En effet, les locaux de la rue du Grand-Faubourg orientés nord-sud sont connus pour être torrides en été au sud, et glaciaux en hiver au nord. Nous avons également rappelé que les ordinateurs, nombreux dans chaque pièce, allaient chauffer l'air ambiant.

La réponse de la Direction a été évasive : apparemment, l'isolation extérieure est privilégiée, voire estimée suffisante, et si la ventilation forcée n'a pas été rejetée, le Directeur a évoqué la climatisation une fois que

des mesures de températures auront été effectuées (donc après les travaux !) Il s'est en outre déclaré personnellement opposé à la climatisation. Et quand nous avons souligné que si la climatisation n'était pas nécessaire, il n'y avait pas de raison que la Direction en bénéficie depuis plusieurs années, il a déclaré que s'il avait été là à l'époque, il n'aurait pas choisi cette solution…

Nous avons souligné qu'attendre la fin des travaux pour se prononcer sur la climatisation était la pire des solutions, puisque le financement, qui nous paraît déjà insuffisant, serait alors épuisé et qu'aucune enveloppe ne serait plus disponible pour de nouveaux travaux.

Notre analyse :

Ce point a été l'un de ceux qui ont provoqué le plus grand nombre de nos interventions, avec le volet ressources humaines, car il conditionne les conditions de travail des agents qui vont déjà être confrontés à des missions assurées à un rythme soutenu.
Tout d'abord, la Direction ne veut visiblement pas réaliser l'ampleur des conséquences que les travaux extérieurs, entrepris après l'installation des agents dans le Centre de Contacts, vont avoir sur les conditions de travail de ces derniers. Tous ceux, et ils sont nombreux, qui ont eu à subir les travaux régulièrement menés dans nos locaux (et jusqu'à tous les 2 ou 3 ans sur Chartres, par exemple, grâce aux réformes multiples décidées en haut lieu) savent les nuisances en terme de bruit, de poussières et d'odeurs que doivent subir les agents à ces occasions, pendant plusieurs semaines voire plus d'un mois !
D'autre part, M. DUNAS semble bien optimiste quant à la possibilité de changer de place les agents en fonction des travaux extérieurs : ainsi que l'ont prouvé les expériences passées, les entrepreneurs sont incapables de fournir des prévisions précises sur les zones faisant l'objet de leurs interventions, en tout cas suffisamment précises pour que l'installation des agents puisse se faire en conséquence !
Enfin, ainsi que l'indiquent le report de l'examen d'une climatisation après les travaux et les remarques défavorables à ce sujet, la Direction a visiblement écarté d'office cette solution, qui a certes des opposants à juste titre, mais qui serait à notre avis le seul moyen d'assurer en été les températures prévues par le cahier des charges.

3/ Ressources humaines et formation professionnelle :

Mme DECARNE, chef de la division Ressources humaines et Formation professionnelle, a présenté l'état des effectifs devant être présents au 1er mars 2015 :
- 14 cadres C en première affectation issus du concours externe, affectés au 1er octobre 2014 et actuellement en cours de formation ;
- 8 cadres B affectés à la suite du mouvement complémentaire du 9 octobre 2014 ;
- 4 cadres C affectés à la suite du mouvement complémentaire du 14 octobre 2014 ;
- 4 redéploiements d'effectifs (cadres C) issus des SIP et trésoreries départementales ;
- 1 cadre A+ et 2 cadres A qui seront désignés ultérieurement.

Soit un total de 30 agents et 3 encadrants.

Mme DECARNE a également détaillé le dispositif de formation professionnelle, qui peut se résumer ainsi :
Pour les cadres C issus du concours, environ 14 semaines de formation dont 6 généralistes, 3 sur la partie assiette de l'IR, 1 sur le recouvrement, et environ 4 sur les missions spécifiques du Centre de Contacts. Ces formations se dérouleront avant le 1er mars 2015 (ces nouveaux agents bénéficieront de 8 jours de congés en 2014).
Pour les agents issus des mouvements de mutation : stages à déterminer après un bilan de compétence. Ces formations se dérouleront après le 1er mars 2015.

Nous avons immédiatement relevé que plus de la moitié des agents présents au 1er mars 2015 ne seront pas expérimentés dans les matières qu'ils devront traiter : en effet, malgré une formation certes plus longue que d'habitude, les agents sortant du concours n'auront jamais eu l'expérience d'un service d'assiette ou de recouvrement, et parmi les agents issus des mutations, certains n'auront pas non plus pratiqué l'impôt sur le revenu, la taxe d'habitation ou leur recouvrement, et devront attendre une formation dispensée après le 1er mars (et en tout état de cause plus probablement à l'automne car les plans de formation prévoient fort peu de cessions de mai à août). Heureusement, les formations devraient se dérouler pour l'essentiel sur Chartres.

Nous avons également dénoncé le procédé détestable qui a consisté à ne pas informer les agents participant aux mouvements de mutation de la mise en place du Centre de contacts: en effet, les collègues ayant porté la mention « tous postes » n'étaient pas en mesure, lors du dépôt de leur demande de mutation en janvier 2014, de savoir que cette nouvelle structure allait être mise en place.

M. DUNAS s'est félicité que le Centre de contacts ait permis d'ouvrir enfin le département aux mutations, mais les organisations syndicales ont fait état de plusieurs cas de collègues qui songeaient à refuser le bénéfice du concours, ou a demander une mutation dès l'année prochaine, quitte à aller dans un autre département, pour ne pas travailler dans un service qu'ils n'ont pas choisi et dont ils ignoraient même l'existence.

Nous avons insisté sur cette mise en place en catimini, qui va mener à faire suivre des formations longues et coûteuses à certains agents qui ne souhaiteront pas rester sur une service non désiré : résultat, une perte de temps et d'argent, sans compter la préjudice porté à certains agents.

Nous sommes aussi intervenus sur la date effective de mise en service du Centre de contacts : l'absence de « sachants » au 1er mars laisse mal augurer des réponses que les agents pourront apporter aux demandes qui leur seront faites au début, et un mois et demi de *« montée en puissance »* paraît bien peu pour faire face à la campagne d'impôt sur le revenu qui débutera à la mi-avril.

Une longue discussion n'a pas débouché sur des réponses claires quant à la date de publication officielle du numéro de téléphone et de l'adresse électronique du Centre de contacts: ces données apparaîtront sur les déclarations et avis de l'imposition 2015 pour 2014, mais elles seront à l'évidence présentes dès le 1er mars 2015 sur les sites nationaux et locaux et sur impôts.gouv.fr. Se pose donc le problème de la date du transfert des tâches avec les SIP et trésoreries, qui n'est pas réglé. En tout état de cause, d'après la Direction, c'est la DG qui fixera ces dates (il est vrai que lorsqu'une décision difficile est à prendre, c'est semble-t-il toujours à la DG qu'elle incombe…)

M. DERRAC a justifié le redéploiement de 4 emplois des SIP et Trésoreries d'Eure-et-Loir vers le Centre de contacts par le transfert des charges de travail. Pourtant, à notre demande de l'étude d'impact ou des critères ayant permis de déterminer ce nombre de redéploiements, nous n'avons pas obtenu de réponse. Rien non plus d'ailleurs quant aux services qui seront touchés par ces redéploiements, ni sur les conditions de désignations des agents concernés : volontariat, ALD déjà sur le département, agents désignés d'office ?

Le Directeur a également indiqué que le département 93 devrait contribuer au redéploiement d'emplois, mais nous avons fait observer que ce département étant notoirement en sous-effectif chronique, les emplois transférés risquaient fort de ne pas être accompagnés des agents correspondants…

Des cadres A et A+ seraient déjà volontaires en nombre suffisant pour intégrer le Centre de Contact, cependant les modalités des CAPL devant entériner l'affectation des cadres C et B restent floues.

Nous avons demandé de nombreuses précisions sur l'organisation du travail, et il en est ressorti les certitudes ou probabilités suivantes :
- une amplitude d'ouverture de 8h30 à 19h00, au plus probable, mais à confirmer, pour un travail par plages à déterminer ;
- une répartition 2/3 – 1/3 entre le temps consacré au téléphone et celui dédié aux autres tâches ;
- un pointage individuel sur PC, et non pas l'utilisation de la pointeuse déjà en place ;
- les mêmes modules horaires que pour les autres agents, mais actuellement aucune possibilité de récupération horaire, bien qu'une demande en ce sens soit paraît-il en cours auprès de la DG ;
- les agents disposeraient d'un temps de pause de 5 minutes par heure, qu'ils pourraient grouper à leur convenance. Le conditionnel est de rigueur car aucun des documents fournis pour la préparation de cette réunion ne comporte cette information.

L'accès à la restauration collective reste conditionné à la fixation des plages horaires de travail, et nous avons souligné que si les agents ne pouvaient se rendre à la cantine à cause de ces horaires, ils devraient être bénéficiaires de tickets-restaurant.

A notre demande de places de parking gratuit supplémentaires, la Direction a comme d'habitude botté en touche : l'employeur n'est pas tenu de fournir un parking à (tous) ses employés. Nous avons pourtant insisté sur le fait que la plupart des agents nouvellement arrivés n'auraient pas les moyens de se loger près de leur lieu de travail situé en plein centre ville. M. DERRAC a évoqué l'utilisation souhaitable des transports en commun : son arrivée récente sur le département peut expliquer sa méconnaissance de la pauvreté des transports en commun en Eure-et-Loir, notamment en zone rurale. La Direction a écarté l'hypothèse d'une association gérant l'ensemble des places de parking gratuites existantes.

L'une de nos grosses inquiétudes concerne la rémunération : M. DERRAC a déclaré qu'il allait demander le bénéfice des primes des CIS pour le Centre de contacts, cependant nous savons que les contraintes horaires d'ouverture (jusqu'à 22h00 et le samedi) justifiant le régime indemnitaire ne seront pas adoptées (et heureusement !) en Eure-et-Loir. Même la prime d'accueil (minime) de 50 € à 400 € bruts par an, que la DG a tant de mal à attribuer aux agents assurant l'accueil physique, ne trouverait pas à s'appliquer ici. A l'heure actuelle, et malgré les rumeurs répandues par les uns et les autres, nous n'avons aucune assurance quant à un éventuel abondement du régime indemnitaire des agents qui travailleront au Centre de contacts.

<u>Notre analyse</u> :

Les incertitudes sont nombreuses sur les conditions et l'organisation du travail, même si ce dernier point doit faire l'objet d'un prochain CTL. M. DERRAC a semblé conscient des difficultés de fonctionnement alors que la majorité des agents qui seront affectés au 1er mars 2015 n'auront pas l'expérience et les compétences requises pour répondre aux demandes des contribuables : apparemment, la situation qu'on lui avait présentée était beaucoup plus « radieuse »...
La Direction nous a indiqué que selon les données du Centre de contacts de Rouen, la moyenne d'appels téléphoniques était de 10 par heure, ce qui est confirmé par les données du cahier des charges qui relèvent une durée moyenne de 5 minutes par appel : 50 minutes de communications téléphoniques par heure par agent, et pourtant la Direction se refuse à avouer que c'est bien à un centre d'appels téléphoniques que nous sommes confrontés !
Les doutes planant sur la rémunération sont loin d'être levés, en revanche le flicage des agents est évident malgré les dénégations de la Direction : pointage sur le PC, surveillance par les cadres B superviseurs, et suivi de la durée et du nombre d'appels très facile à effectuer sur un PC en réseau.
Le refus d'envisager la question des parkings, tout comme le fait de considérer qu'une formation théorique est largement suffisante pour répondre aux questions des contribuables sur les multiples domaines que le Centre de contacts va aborder, sont révélateurs de l'absence de prise en compte, par la DG comme par la DDFIP 28, de l'humain dans cette expérimentation.

En conclusion, nous ne pouvons que réaffirmer notre opposition à l'expérimentation d'un Centre de contacts en Eure-et-Loir, qui se fait dans l'improvisation, et le manque habituel de transparence et de visibilité à court terme.
Comme nous l'avons montré, ce Centre de contacts s'avère être un centre d'appels téléphoniques avec toutes les contraintes qui s'ensuivent : vous avez déjà sûrement eu affaire à un service après-vente, ou à un fournisseur de téléphone ou d'Internet, et vous savez ce que cela implique...
M. DERRAC nous a confirmé que la DDFIP d'Eure-et-Loir s'était portée volontaire en janvier 2014 pour cette expérimentation, elle est donc seule responsable de la mise en place du Centre de contacts, et ne peut pas se réfugier derrière des décisions de la DG : si la DDFIP 28 ne s'était pas portée volontaire, il n'y aurait aucun problème !
Les déplorables conditions d'affectation et de mutation décrites ci-dessus nous laissent craindre la mise en difficulté d'agents parmi les collègues intégrant le Centre de contacts, et nous avons rappelé à M. DERRAC qu'en tant que DDFIP, il était responsable personnellement et pénalement des incidents qui pourraient se produire consécutivement à la mise en place précipitée et bâclée de ce Centre de contacts.
Nous ne pouvons que conseiller aux agents qui pourraient être sollicités de réfléchir à deux fois avant d'accepter d'intégrer ce service... Cependant, ne soyez pas inquiets, la Direction nous a affirmé qu'elle avait déjà des volontaires « spontanés » pour le Centre de contacts.... Ça se bouscule...
Solidaires Finances Publiques 28 apportera bien évidemment son soutien à l'ensemble des agents concernés par cette expérimentation.