



FUSION DES SIP: Non au passage en force ! PETITION

Pour le maintien de la sectorisation et de la sous-sectorisation géographique dans les SIP et l'abandon des pools téléphoniques

La direction prépare activement la fusion des SIP. Ainsi, le Directeur a déjà validé une organisation en pôles industrialisés, en écartant systématiquement la question de la sectorisation, voire en la balayant avec mépris. Dialogue social niveau zéro !

Les sections syndicales CGT, Solidaires, FO et CFDT Finances publiques 35 tiennent à rappeler qu'en SIP, la sectorisation géographique reste un élément essentiel pour assurer la qualité des bases et un travail de qualité, pour lequel les agents sont impliqués, et faciliter le suivi des dossiers, contrairement au «mode pioche».

On a par ailleurs pu constater que le retour des appels téléphoniques dans les services compétents permet de régler de nombreux problèmes directement. Le fameux «taux de décroché» ne s'est pas écroulé pour autant et on évite le dispositif lourd et pénible des contre-appels lié au dispositif des pools téléphoniques, une véritable usine à gaz.

La qualité du service public rendu est meilleure, ainsi que les conditions de travail des agents, alors pourquoi détruire un système fiable et reconnu comme tel?

Quant au respect des consignes sanitaires, suite au droit de retrait exercé dans le cadre du pool téléphonique par les agents de Magenta en novembre dernier avec les OS, dans ses recommandations du 23

novembre, l'inspection du travail qualifiait ce droit de retrait de «légitime» (contrairement à la Direction) et précisait: *«La délégation du personnel soutient à juste titre que le pool téléphonique favorise les déplacements, ne crée pas les circonstances d'une bonne distanciation physique et ajoute une contrainte d'hygiène liée à l'utilisation successive d'outils partagés. Ces critiques renvoient aux écueils que les recommandations générales du gouvernement souhaitent éviter. Enfin, il est vrai que le port du masque est désagréable lors de l'accomplissement d'une mission d'accueil téléphonique, aussi bien pour l'agent que l'utilisateur».*

Il est ainsi démontré que les choix de la direction dégradent la qualité du service public et les conditions de travail des agents. Ces choix sont directement dictés par la DG: Front et back-office, industrialisation des tâches: la direction a déjà commencé à mettre en place ce dispositif au moment de la campagne IR 2020.

Les agents en présentiel, en participant à l'accueil et au pool téléphonique (qui rappelons le, ne répond pas aux questions des usagers sur le fond) ont pour tâche d'alimenter leurs collègues télétravailleurs (ou non) en contre-appels. Ce système dynamite le principe même du secteur d'assiette. La notion de sectorisation géographique, ainsi que la sous-

sectorisation, qui détermine le portefeuille professionnel de chaque agent, disparaissent au profit d'un dispositif industrialisé.

Cette organisation correspond exactement aux «*propositions d'évolutions des modalités d'organisation de l'accueil physique des usagers de la DGFIP*» du rapport Bonnet/Catanèse du 23 juillet 2020, qui explique qu'il faut **profiter de la pandémie** pour généraliser l'accueil physique et téléphonique en mode dégradé. La DRFiP 35 y est d'ailleurs citée (annexe 12), pour ses *pools téléphoniques*, qui seraient pérennisés avec la nouvelle organisation des SIP fusionnés.

Campagne IR 2021:

Pourtant, le pool téléphonique habituel de soutien aux SIP de Rennes durant la campagne IR est supprimé cette année. Ainsi, la campagne (du 8 avril au 8 juin), repose uniquement sur les agents des SIP, qui vont devoir assurer les renforts de l'accueil généraliste, les RDV physiques et téléphoniques (APRDV), les accueils de proximité, les contre-appels, les vacations de renfort au N° national (2 vacations de 2h30 par jour sur des créneaux de 8h30 à 18h). Avec le télétravail et la situation sanitaire, le risque de saturation est grand.

Recouvrement:

le transfert du recouvrement des trésoreries vers les SIP entraîne des transferts de charges de travail, d'emplois, de restes à recouvrer.

Par exemple, le SIP de Rennes Est, qui a déjà récupéré le recouvrement de RBE et de Châteaugiron au 1/1/2021, a vu son portefeuille plus que doublé en termes de nombre de comptes RAR avec des enjeux financiers qui ont plus que triplé. La fusion des SIP de Rennes Est-Ouest prévue au 1/1/2022, ainsi que le transfert du recouvrement de Liffré va conduire à un service recouvrement avec des enjeux énormes. Pour les agents de ces services, les moyens ne sont pas à la hauteur des enjeux.

Résultat de cette organisation industrialisée d'un SIP fusionné:

-1 pôle accueil (encadrement 1 A, majorité de cadres C) chargé de l'accueil physique (renforts Magenta, sur RDV et de proximité, gestion des pools téléphoniques et RDV téléphoniques, traitement des e contact et des messages BALF (y compris traitement des contentieux));

-1 pôle gestion (encadrement 1 A, majorité de cadres B) chargé de l'assiette, la mise à jour TH, l'émission accélérée, les listes ILIAD, le contentieux, gracieux, le contrôle de régularisation (au passage, fini le CSP d'initiative !)

-1 pôle comptabilité (encadrement 1 A, cadres B et C) chargé du recouvrement, le SIP fusionné serait placé sous la responsabilité d'un A+ et d'un adjoint.

Effectif: par exemple, le SIP fusionné Rennes Est-Ouest qui continuerait à gérer l'accueil de Magenta compterait environ 15 agents au pôle accueil, 10 au pôle gestion et 13 au pôle recouvrement, soit un effectif d'une cinquantaine d'agents au total avec l'équipe d'accueil et l'encadrement.

Calendrier: 1^{er} janvier 2022 sur le plan juridique, l'installation immobilière dépendra en réalité de l'avancement des travaux-extrêmement lourds-de Magenta, **prévus justement en 2022**

Attachés à la qualité d'un travail d'équipe et à son intérêt, qui passe par sa diversité, son suivie et sa traçabilité, l'autonomie et l'implication de chacun, et considérant que la sectorisation et la sous-sectorisation sont les garants de cette implication.

Attachés au service public et à leurs conditions de travail, les agents, avec les sections syndicales CGT, Solidaires, FO et CFDT Finances publiques 35 sont farouchement opposés à cette organisation estampillée *NRP*.

Il s'agit exactement du type d'organisation industrialisée et déshumanisée qui porte en elle tous types de dérives. Le travail ultra-segmenté (traitement de listes et d'anomalies à la chaîne...), par la **remise en cause de toute autonomie des agents**

qu'il suppose, ouvre la voie à la démotivation, à la déqualification, à un pilotage ultra-resserré (dérives managériales), et à une explosion des Risques Psychos-Sociaux.

Les agents soussignés revendiquent le maintien de la sectorisation et de la sous-sectorisation géographique dans les SIP et l'abandon des pools téléphoniques.

[illegible]
