



Section de la DIS, le 08/04/2019

Pour faire suite aux messages de notre Directeur et aux GT sur la convergence des plateformes d'assistance à distance des particuliers, nous pouvons vous informer sur les points suivants.

Les premiers documents de travail précisent le périmètre fonctionnel, l'organisation interne des CC, le volet formation professionnelle, les structures concernées et la gouvernance proposée.

Ces pistes sont un premier point d'étape, d'autres nous parviendront d'ici une semaine (sur le volet RH).

Le processus de discussion comportera des GT, au moins un CTR et devra être achevé à l'automne 2019.

Voici donc les premiers éléments portés à notre connaissance.
Naturellement certains points pourront varier dans les prochains mois.

1/ Sur le périmètre fonctionnel et l'organisation des CC à partir du 01/09/2020 :

Les missions confiées aux futurs CC respecteront, pour l'accueil à distance des particuliers, le périmètre métier actuel des plates-formes pré-existantes (CIS/CPS/CC).

La mission documentaire de la DIS sera également poursuivie.

Le périmètre fonctionnel est appelé à évoluer, avec de nouvelles missions à remplir.

Chaque CC sera piloté par un A+ (et 3 A en adjoints) et comprendra entre 30 et 70 agents B et C.

Les cadres A seront à la fois en charge du management et du soutien technique aux cadres B et C.

Les cadres A «ex CIS» continueront d'assurer un soutien de niveau 2 à l'ensemble des plateformes, ce type de soutien est aussi appelé à se renforcer pour assurer un soutien suffisant au réseau.

Il sera proposé aux cadres A de l'«ex CIS» de poursuivre cette mission et selon leur choix de continuer à répondre aux appels professionnels.

Les cadres B pourraient se voir attribuer le rôle de soutien de premier niveau vis-à-vis des agents C.

2/ La formation professionnelle :

Un volet formation professionnelle est évoqué.

Suite à un bilan de compétence sera effectué par le chef de service à l'arrivée de l'agent qui permettrait de personnaliser son cursus de formation.

Lors de la prise de poste, les formations comprendront des modules métiers et applicatifs.

Les formations envisagées concernent principalement l'IR, le PAS, l'accueil téléphonique, la TH, la TF, une formation patrimoniale, Iliad, le recouvrement et la gestion des contrats de prélèvements.

Pour les agents de la DIS déjà en poste la formation serait axée sur les applications de gestion, le recouvrement et la gestion des mensualisations.

Les collègues des autres plateformes auront eux aussi un parcours de formation spécifique.

La formation continue sera assurée par les services de l'ENFIP.

L'actualisation ponctuelle des compétences pourra être aussi confiée en local aux personnels sous forme de séances d'informations fiscales ou applicatives.

Le temps documentaire de 50 minutes propre aux agents de la DIS sera supprimé.

3/ Les structures :

Les CIS de Rouen, Lille et Nancy ainsi que les CPS de Lille, Lyon, Montpellier, Brest, Strasbourg et Tours basculeront au 01/09/2020 en CC.

Les CC existants poursuivent leurs missions, ainsi environ 680 agents travailleront au sein des CC à cette date.

Les CPS relais ne sont pas pour l'instant intégrés au dispositif mais pourront ponctuellement intervenir en renfort des CC .

Suite à une période d'observation de 2 ans, les CPS relais pourraient ou non être intégrés au dispositif CC.

4/ La gouvernance du dispositif :

Pour reprendre les propos de Monsieur Girard , il est décidé :

- de transformer les CPS en centres de contact, tout en conservant leur rattachement en gestion à leur direction territoriale d'implantation ;
- de transformer les CIS en centres de contact de plein exercice et de confier la gestion de leurs personnels et de leurs installations à leurs directions territoriales d'implantation au 1er septembre 2020 ;
- de mettre fin à l'activité de la Direction Impôts Service à cette même date ;
- de confier à la mission SRP le pilotage et l'animation de l'ensemble de plates-formes ainsi constitué par l'ensemble des centres de contact.

Nous reviendrons vers vous très prochainement pour détailler le volet RH (mutation, rémunérations, évaluation etc.).

Vous retrouverez prochainement nos analyses et propositions sur tous ces sujets (tracts ou sur le site du syndicat).

Solidaires Finances Publiques se mobilisera totalement afin qu'il n'y ait aucune régression (moyens matériels, conditions de travail ou RH) qui accompagne la disparition de notre direction.

Afin de pouvoir défendre nos spécificités, à sa demande, la section Solidaires de la DIS sera prochainement reçue par la SRP (à partir de la semaine 17).