



GT du 10 Juillet 2018
Organisation des missions de relation clientèle CDC

DÉCHARGÉS DE CLIENTÈLE !



28 Aout 2018

Le 10 juillet s'est déroulé un groupe de travail présidé par Mme Biquard – chef du service des collectivités locales – portant sur l'organisation des missions de chargés de relation clientèle (CRC) exercées pour la Caisse des Dépôts (CDC).

Ce GT aurait dû s'intituler plus sûrement « **liquidation de l'activité de relation clientèle CDC** » puisqu'il ne s'agissait ni plus, ni moins, que d'informer sur les conditions d'extinction de cette activité et de ses conséquences pour les chargés de clientèle actuels.

Cette suppression brutale constitue un gâchis et une injustice eu égard à l'investissement de ces collègues.

Dans ses propos liminaires, la délégation **F.O.-DGFIP** a précisé que, par sa présence à ce GT, elle se faisait le porte-voix de la centaine de collègues placés devant le fait accompli de la suppression de leur mission.

Certains collègues chargés de clientèle ont appris la fin de cette activité début juillet, alors même que l'administration les a bercés d'une communication lénifiante depuis plus de 2 ans sur une simple réorganisation de l'activité.

F.O.-DGFIP, SEUL SYNDICAT À S'ÊTRE PRÉOCCUPÉ DE CETTE ACTIVITÉ.

Lors du [GT du 20/3/2017](#) portant sur la réorganisation des pôles de gestion des consignations, **F.O.-DGFIP**, déjà, avait été la seule organisation syndicale à interpellier la Direction Générale sur le devenir des chargés de clientèle. Cette dernière n'avait alors parlé que d'évolution de leur mission... Un an après, tout est fini !

C'est bien pour cela que **F.O.-DGFIP** a le sentiment que notre administration a soutenu cette activité comme la corde soutient le pendu. Rien d'étonnant de la part de certains directeurs locaux découvrant à l'occasion de cette suppression d'activité qu'ils la gèrent. Pour d'autres, cette activité de chargé de relation clientèle CDC n'a jamais constitué une priorité, raison pour laquelle de nombreux chargés de clientèle sont multitâches. C'est donc sciemment que la DGFIP a fragilisé cette activité pour mieux en justifier sa **suppression effective au 1^{er} septembre 2019**. Cela n'augure rien de bon quant au renouvellement de l'actuelle convention de partenariat qui nous lie à la CDC jusqu'en 2021.

F.O.-DGFIP a exigé des garanties sur le devenir de ces chargés de clientèle tant au niveau de leur régime indemnitaire que de leur réorientation professionnelle et/ou intégration dans les équipes de la CDC.

UN PARALLÈLE TROUBLANT

Toujours en propos liminaires, **F.O.-DGFIP** a relevé le parallèle troublant entre cette annonce de suppression de l'activité de chargé de clientèle et celle, quasi concomitante, de la création de la banque des territoires par la Caisse des Dépôts. Comme le dit M. Lombard - Directeur Général de la CDC - dans un article des Échos du 31 mai 2018 : cette banque des territoires sera « le point d'entrée unique de nos clients (collectivités, élus, organismes de logements sociaux, notaires...) à l'offre Caisse des Dépôts ».

Pour **F.O.-DGFIP**, la volonté de la CDC de doper ses profits et de rationaliser son offre commerciale en la réinternalisant aura donc eu raison des chargés de clientèle en DD/DRFiP, bien mal défendus par leur administration.

C'est cette même logique de profit que **F.O.-DGFIP** dénonçait déjà lors du GT du 20 mars 2017 sur la réduction du nombre de pôles de gestion des consignations de 14 à 2 à horizon 2019.

F.O.-DGFIP a donc condamné vivement ce manque d'ambition de notre administration et ce transfert de l'activité de chargé de clientèle des DD/DRFiP vers :

- ▶ les équipes bancaires de la CDC en interne pour l'activité purement commerciale dite de « front office »,
- ▶ les Centres de Services Bancaires (CSB) pour le « technico-commercial » et l'administratif.

UN TRANSFERT DE CHARGE VERS LES CENTRES DE SERVICES BANCAIRES

Pour **F.O.-DGFIP**, ce scénario privilégié fait apparaître, à côté des chargés de clientèle actuels sacrifiés sur l'autel de la « réinternalisation CDC », d'autres victimes que sont les CSB, obligés demain de gérer tout l'administratif (reporting, scannage, numérisation de documents etc...) avec des effectifs pouvant encore être réduits.

Dans ses réponses, la Présidente a tenté de justifier la suppression de l'activité et précisé que cette réforme n'emportait pas de jugement de valeur sur le travail individuel de ces agents.

Ses justifications tournent autour des ambitions de la CDC et de sa nouvelle Banque des Territoires qui souhaite s'arroger toute la relation commerciale. Pour **F.O.-DGFIP**, avec de telles explications axées sur la rentabilité et le profit, rien d'étonnant à ce que l'organisation actuelle, qui avait pourtant fait ses preuves, passe à la trappe.

D'autant que la présidente nous a confirmé que si le contexte budgétaire avait été autre, nous aurions pu conserver cette mission.

Sur les tâches administratives transférées des CRC vers les CSB, la présidente tente d'en minimiser l'impact.

Cependant pour **F.O.-DGFIP**, l'activité non commerciale (administrative) des CRC représente de 20 à 50 % de leur activité. Comment les CSB vont-ils absorber cette quantité de travail supplémentaire ?

Là encore, la réponse miracle fuse de la bouche de la présidente : « la digitalisation ».

Non, Madame la présidente, la digitalisation ne résout pas tout et le scannage des documents ne se fait pas d'un coup de baguette magique !

En complément sur le futur partage des tâches, et notamment des missions « technico-commerciales », la DGFIP précise que la tenue des dossiers clients relèvera désormais de la compétence des CSB.

C'est le cas par exemple des fiches KYC (know your customer) tenues dans l'outil Sytab. Par contre, le suivi de la clientèle dans le cadre des nouvelles offres (installation Terminal de paiement électronique par exemple et maintenance) sera assuré par les équipes de la Caisse des Dépôts.

UN DISPOSITIF INDEMNITAIRE AU GOÛT D'INACHEVÉ

La disparition de l'activité de chargé de clientèle a des conséquences lourdes pour les agents, tant au niveau de leurs missions que de leur régime indemnitaire.

F.O.-DGFIP a donc demandé que des mesures d'accompagnement soient clairement définies.

Concernant les missions, la CDC s'est montrée ouverte au recrutement de CRC après entretien et sur la base de la publication de fiches de postes qui seront disponibles sur le site de la bourse interministérielle de l'emploi public (BIEP).

Selon la Direction Générale, la caisse des dépôts est consciente de la technicité de nos chargés de clientèle mais « il n'y a pas matière à recruter des centaines de CRC.

Par ailleurs, certains ne souhaiteront pas suivre la mission ».

La Direction Générale s'est engagée à effectuer rapidement (courant septembre) un recensement des souhaits des collègues.

Ceux qui se montreront intéressés par les offres de la CDC passeront un entretien de recrutement organisé par la caisse des dépôts elle-même et donnera donc lieu à détachement le cas échéant.

Pour ceux qui n'auront pas souhaité ou pas pu poursuivre leurs missions au sein de la CDC, il leur faudra solliciter un changement d'affectation dans le cadre de la campagne de mutation à effet au 1^{er} septembre 2019.

Les CRC des 5 départements sièges des CSB (DRFiP 76, DDFiP 16, 57, 71,78) pourront bénéficier d'une priorité pour rejoindre les CSB en cas de vacance d'emploi uniquement.

Concernant le régime indemnitaire, à l'occasion du changement d'affectation, les collègues qui subiraient une perte de rémunération pourront percevoir une indemnité d'accompagnement à la mobilité (IAM) dans les conditions de droit commun.

Ce dispositif ne concerne que les collègues qui subiraient une perte de rémunération et n'est maintenu que pour une durée maximale de 3 ans.

F.O.-DGFIP a demandé que tous les CRC conservent leur régime indemnitaire pour une durée minimale de 3 ans à compter de la fin de la mission.

Les CRC pourront prétendre, s'ils remplissent les conditions, à la prime de restructuration de service (PRS) et au dispositif d'accompagnement de la reconversion professionnelle dans les conditions de droit commun :

- ▶ La PRS dans le cadre de la mobilité géographique (1 240 à 15 000 € selon la distance entre l'ancienne et la nouvelle résidence administrative) est versée **sous réserve que la distance entre la nouvelle résidence administrative et la résidence familiale ait augmenté.**

- ▶ La PRS dans le cadre de la reconversion professionnelle (de 500 à 1 500 €) est versée en cas de changement d'affectation à la demande de l'administration et en cas de changement de « domaine fonctionnel » d'activité. Il faut **devoir suivre dans ce cadre une formation professionnelle d'une durée minimale de cinq jours.**

Les deux dispositifs sont cumulables mais ne peuvent dépasser le plafond de 15 000 €.

Enfin, le régime actuel de la prime des CRC est maintenu jusqu'à suppression de la mission (31 août 2019).

Les CRC continueront donc à percevoir des acomptes mensuels et un solde liquidé en N+1 en fonction du taux d'atteinte des objectifs départementaux sur la même base que pour les exercices 2015 à 2017. **F.O.-DGFIP** a demandé, sans succès que ce dispositif soit maintenu au moins dans les mêmes conditions que l'IAM (3 ans).

Au sortir de ce GT, pour **F.O.-DGFIP**, encore une fois notre administration fait preuve de « rabougrisme » et n'hésite pas à céder aux injonctions extérieures, en l'occurrence ici celle de la Caisse des Dépôts, et bientôt, celles des notaires, des experts-comptables, etc...