



GROUPE DE TRAVAIL REUNION TECHNIQUE D'APPROFONDISSEMENT



Tél : 01 47 70 91 69

E-mail: contact@fo-dgfip.fr

Web: <http://www.fo-dgfip.fr>

Numéro 3 du 25 janvier 2019

GT « la relation clientèle Caisse des Dépôts » du 21 janvier 2019

Souriez, vous êtes virés

Le 21 janvier s'est déroulé un groupe de travail présidé par Mme Biquard – chef du service des collectivités locales - portant sur la relation clientèle pour la Caisse des Dépôts (CDC).

Depuis le 10 juillet 2018, date du dernier GT ([voir ici notre compte rendu en ligne](#)) portant sur les chargés de relation clientèle (CRC), la stratégie de liquidation de cette activité s'est accélérée.

« On avance », selon Mme BIQUART. Vers où ? En ce qui concerne les CRC, remerciés dès le mois de septembre 2019, il semble, comme l'a expliqué **F.O.-DGFIP** dans ses propos liminaires, que ce soit vers le brouillard.

Des réponses insatisfaisantes

Mais, « les collègues auront des réponses le 24 janvier », (date de programmation de la journée d'études « relation clients ») nous répond la cheffe de service des collectivités locales.

En fonction des éclairages apportés ils auront jusqu'au 25 janvier (toute une journée !!!) pour faire éventuellement une demande de mutation. Suite aux interventions de la délégation **F.O.-DGFIP**, l'administration a consenti à accorder un délai supplémentaire aux collègues concernés jusqu'au 1^{er} février afin d'effectuer une demande. Nous avons par ailleurs 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.

Des ateliers en catimini

Afin d'étayer ses propos sur le démantèlement organisé de l'activité des CRC, l'administration se base sur un certain nombre d'ateliers ayant réuni

4 CRC (sur 106 !) et 15 agents des CSB.

Aucun point de désaccord n'aurait été relevé. Pourtant de nombreux sujets particulièrement sensibles ont été évoqués, notamment celui de la reconversion des collègues qui, à la veille de la date limite de dépôt des demandes de mutation, ne savent toujours pas s'ils pourront intégrer la CDC (un collègue sur 2 serait potentiellement intéressé) ni à quelles conditions. Tout au plus savent-ils aujourd'hui qu'ils ne disposeront d'aucune priorité particulière concernant les offres d'emplois qui seront émises sur la bourse interministérielle de l'emploi public (BIEP) et auxquelles il leur est gracieusement accordé le droit de postuler...

Vous travaillez bien mais on vous surveille

Selon Madame BIQUART, la stratégie de liquidation de l'activité de CRC « n'a pas de lien avec la manière de servir des agents ».

Ces derniers sont donc rassurés. Pourtant ils ont reçu la lettre leur assignant leurs objectifs pour

2019 : ils sont purement administratifs ou de transfert de connaissance. Comble de l'humiliation, les CRC se voient désormais interdits d'exercer leur cœur de métier, à savoir la relation clientèle. En effet, leurs déplacements devront se limiter exclusivement à des visites de clients en ayant fait expressément la demande, encadrés par des personnels de la direction régionale de la CDC. Ils sont pourtant en fonction jusqu'au 31 août 2019. Les CRC devront par ailleurs veiller à transmettre tout leur savoir aux équipes de la CDC avant de perdre leur emploi.

F.O.-DGFIP a exigé des garanties concernant le régime indemnitaire des chargés de clientèle et leur réorientation professionnelle et/ou intégration dans les équipes de la CDC.

Nous avons réitéré nos revendications, à savoir :

- qu'une priorité soit accordée aux collègues qui souhaitent suivre la mission à la CDC ;
- une garantie de maintien dans les services de direction ou sur la commune correspondante à leur ancienne résidence administrative.

La Direction Générale nous a précisé que les chargés de relation clientèle qui ne rejoindront pas la CDC bénéficieront d'une garantie de maintien de rémunération dans les conditions de droit commun soit l'indemnité d'accompagnement à la mobilité (IAM) payée pour 3 ans y compris en cas de nouvelle mobilité sur cette durée.

Les rares élus dont la candidature aura été retenue par la CDC bénéficieront également d'une garantie de rémunération dont la base

dépendra de la fiche financière établie lors de leur recrutement.

La coupe est pleine pour les CSB

Il n'y aurait, selon la Direction Générale, aucun projet de suppression de centre de services bancaires (CSB) ou de pôles de gestion des consignations. Cependant, revers de la médaille, les CSB seront heureux d'apprendre qu'ils auront en charge la totalité des activités dites « technico-commerciales » et administratives à effectifs constants.

Le secteur des personnes protégées par la loi (PPL) est repris en interne à la caisse des dépôts.

En réponse à des questions de collègues, les CRC devront numériser les seuls documents comportant des erreurs dans le cadre du passage de Cliendoc à E'doc. En effet, l'administration reconnaît qu'un énorme travail a été fait il y a quelques années en encodage et numérisation.

Il n'y a pas de changement majeur dans le fonctionnement de l'application D'clic qui remplacera Cliendis à compter d'avril 2019.

Pour **F.O.-DGFIP**, ce GT laisse un goût amer. Il met fin à une activité exercée par des agents consciencieux ayant contribué à la réussite d'opérations d'envergures et de modernisations de la CDC. C'est une bien curieuse manière de récompenser leur engagement.

BULLETIN D'ADHESION



NOM : PRÉNOM :

N° matricule (ex N° AGORA) : ADRESSE MÈL :

GRADE : QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : %

AFFECTATION :
déclare adhérer au Syndicat National F.O. des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à le
(signature)

→ **66 %** de la cotisation syndicale fait l'objet d'un crédit d'impôt sur le revenu

Syndicat National FORCE OUVRIÈRE des Finances Publiques
45-47, rue des Petites Écuries 75010 PARIS

Téléphone : 01.47.70.91.69 - Télécopie : 01.48.24.12.79 - e-mail : contact@fo-dgfip.fr - web : <http://www.fo-dgfip.fr>
C.P.P.P. 0519 S 06593 - Imprimé au siège du Syndicat National - Directeur de la publication : Hélène FAUVEL