



Groupe de travail 8 mars 2010

Pensions

Déclaration liminaire

Le 2 octobre s'est tenue la dernière réunion de groupe de travail consacré à votre projet « Pensions ». Vous vous étiez alors engagés à nous fournir une cartographie de l'implantation des futurs centres de gestion des pensions lors d'une réunion début décembre. Ni réunion, ni document à cette date, c'est aujourd'hui que nous découvrons la cartographie en question. Quelles sont nos marges d'intervention lors de ce groupe de travail alors même que cette information a été dispensée aux agents des Centres Régionaux de Pensions en même temps qu'aux organisations syndicales, donnant l'impression aux personnels concernés et à nous-mêmes que tout ou l'essentiel est d'ores et déjà arrêté ?

Quel est le rôle de la réunion de ce jour ? Est-ce une simple réunion d'information des organisations syndicales pour entériner vos choix ou bien un véritable groupe de travail dans lequel nous pourrions discuter de la mission, de son contenu, des emplois et des structures ?

Nous vous savons gré des quelques formules au conditionnel employées dans les documents que vous nous avez transmis ; ceci dit essentiellement pour évoquer les centres qui pourraient être maintenus, mais nous n'imaginons pas que les DRFiP ou les TPG aient chacun dans leur département chef lieu de région pris, seul et sans cohérence aucune l'initiative de rassembler les agents pour communiquer sur les conséquences de la réorganisation de la chaîne pensions sur leur devenir personnel.

Si le dialogue social consiste à vos yeux à nous transmettre des fiches d'information sur ce que l'administration a arrêté et ses plus hauts responsables annoncé, il n'existe pas à nos yeux et il ne reste plus aux organisations syndicales qu'à les utiliser à des fins de circulaires syndicales et à appeler les personnels, considérés comme des pions, à se mobiliser.

Nous nous étonnons de la cartographie qui nous est présentée. La disparition de tous les centres de gestion de l'est de la France est-elle la résultante d'un phénomène climatique dont nous n'aurions pas connaissance ?

Nous sommes dubitatifs face à la méthode qui semble vous avoir conduit à la cartographie retenue. Qu'est-ce que l'attractivité RH ? Metz est-elle si peu attractive que le Ministère y a décidé le transfert de 500 emplois « parisiens » et l'implantation d'un pôle statistique ? Quelle cohérence avec la suppression du service des Pensions ? Il n'est pas plus admissible de supprimer des emplois publics dans des régions déjà fortement touchées par des suppressions d'emplois privés comme dans la Somme ou dans le Calvados.... Nous dénonçons l'absence totale de vision à long terme en matière d'aménagement du territoire de ce découpage, par ailleurs totalement incohérent (par exemple, rattachement des pensionnés de l'Alsace et de la Lorraine au Centre de gestion de Limoges, ceux de la Franche Comté à Montpellier...).

Cette situation est d'autant plus préoccupante qu'elle s'ajoute à des restructurations et remises en cause profondes de l'ensemble des missions relevant de la gestion publique, résultats d'une volonté politique évidente, du désengagement de l'Etat..

Les fermetures de trésoreries se poursuivent. Le 8 février, il y a un mois, jour pour jour, un groupe de travail Chorus annonçait une régionalisation de l'organisation de la chaîne d'exécution de la dépense. Aujourd'hui, 8 mars, vous nous annoncez la disparition d'ici fin 2011 de 13 Centres Régionaux des Pensions et l'avenir des services assurant la gestion et la rémunération des agents actifs n'est pas plus assuré dans le cadre de la création de l'O.N.P.. A chaque fois, la même logique arbitraire prévaut : celle des suppressions d'emplois auxquelles la filière gestion publique pourvoit largement, ce qui ne peut que renforcer nos inquiétudes sur le devenir de ses missions.

Les mêmes mots reviennent à chaque fois : dans le diaporama présenté aux agents, vous entendez ainsi « professionnaliser la relation avec l'utilisateur » ce qui donne le sentiment aux agents des services de pensions que leur investissement et la qualité du travail fourni ne sont pas reconnus par l'administration. Ils se sentent discrédités, voire humiliés. Vous ne pouvez pas balayer de la sorte 30 années d'investissement pour certains agents. Ce n'est pas, à notre sens faire preuve de qualité en matière de «management».

C'est contribuer à la détérioration de la relation avec le pensionné alors même que le document de synthèse du groupe de travail accueil retraites reconnaît que « les indicateurs disponibles reflètent un haut niveau de qualité » en matière d'accueil des usagers. L'organisation que vous nous présentez est synonyme une fois de plus de concentration et d'industrialisation.

Elle va contribuer à déshumaniser les rapports entre les agents des centres de pensions et les pensionnés. C'est volontairement ignorer les populations à qui le service public s'adresse : si dans la majorité des cas, nous mettons les dossiers en paiement et nous les éteignons au décès du titulaire, l'activité de l'accueil consiste essentiellement à traiter des situations délicates à des moments où nos interlocuteurs sont particulièrement fragilisés, ce qui nécessite de l'écoute et une solide connaissance professionnelle lors d'appels à répétition et un interlocuteur identifié, seul à même de permettre de traiter le dossier.

Demain, avec un centre d'appel sur deux sites, pouvez-vous nous garantir cette même qualité d'écoute et de prise en compte rapide de la situation de l'intéressée ? Au vu de l'expérience des multiples plates-formes d'appel, la réponse est évidente : c'est non, surtout si la durée de l'appel est chronométrée ! Cette mise en œuvre d'un centre d'appel pour les pensionnés va dissuader ces derniers d'y avoir recours.

Quels moyens aurez-vous de vérifier pourquoi ils n'appellent pas, pourquoi ils n'appellent plus ? Aucun. Pour les appels reçus, rien ne garantit même que vous pourrez afficher un taux de satisfaction ... Drôle de service public qui n'est là que pour satisfaire les pensionnés sans problème et sans question.

Ce n'est pas l'accueil physique dans les DRFiP et les DDFiP qui y remédiera et se substituera à l'accueil aujourd'hui effectué des pensionnés dans les CRP. L'évolution de la cartographie et des missions des centres de gestion des pensions dans leur ensemble va éloigner le service public de l'utilisateur.

Quelle qualité de service, quelles missions pourront être maintenus demain, alors que le transfert des charges des 13 CRP supprimés vers les 11 qui subsistent ne donne même pas lieu lors de ce groupe de travail à une quantification en transferts d'emplois ? Vous vous contentez de nous dire que « l'augmentation de charges devra être accompagnée d'un apport de ressources » ... Formule bien floue, à la limite de la provocation !

Avant de parler du sort des agents, encore faut-il commencer à parler du contenu de la mission et des implantations où celle-ci sera exercée. Nous attendons vos réponses sur le contenu de notre discussion.

Toutes les inquiétudes que vous alimentez depuis des mois avec la création du service des retraites de l'Etat, aujourd'hui, avec la suppression de 13 CRP et les suppressions d'emplois que vous avez d'ores et déjà actées dans ce cadre, vous les confirmez. Si demain le gouvernement décide la création d'une caisse de retraites des agents de l'Etat, dans le cadre de la remise en cause du statut et de la réforme des retraites, tout est prêt !

A l'aube des deux ans de la création de la DGFIP, le bilan pour l'ex-DGCP s'impose : ses missions de service public et ses implantations sont loin d'être confortées et c'est ce qui alimente les suppressions d'emplois. A ce rythme que restera-t-il demain de l'ancienne DGCP ?