



## **Expérimentation du scannage des 2042, Etude de la DRFiP 59 sur l'accueil,**

### **Suppressions d'emplois :**

**La toile se tisse !**

#### **EXPERIMENTATION DU SCANNAGE DES 2042 DANS LE NORD :**

Le 16 novembre, les organisations syndicales étaient invitées à une réunion informelle sur une expérimentation du scannage des déclarations des revenus 2042 sur Lille.

Cette expérimentation débutera lors de la campagne IR 2012, à la 2<sup>e</sup> quinzaine de mai.

Ainsi, le Centre d'encaissement de Lille (CEL) qui prendra en charge cette mission, recevra les déclarations de l'Orne (150 000) et celles du Val d'Oise (450 000).

L'Administration estime à 1 800 000 pièces à scanner (y compris les justificatifs et pièces jointes aux déclarations).

Pour cette expérimentation, 2 machines seront livrées en janvier 2012 (puis si elle est validée plus qu'une seule), et les 1<sup>ers</sup> tests débuteront en février.

On nous a expliqué qu'à cette période le CEL, a tout à fait la capacité de gérer ces tâches supplémentaires car c'est une période creuse, qu'il y a les locaux, la place et les agents (43 agents + 120 vacataires suivant les périodes).

La machine à scanner reconnaît 80% des écritures manuelles, et passe 16 000 écritures à l'heure !

Bien des questions restent en suspens sur cette expérimentation, à savoir le taux d'échec, tant sur le scannage que sur le taux d'erreur pouvant provoquer un contentieux.

Un premier bilan scannage sera tiré début juillet 2012, puis un 2<sup>e</sup> lors de la sortie des rôles.

**L'Union est intervenue pour dénoncer le but de cette expérimentation, qui n'en doutons pas sera validée, est encore une fois supprimer des postes.**

**D'ailleurs, le nom de cette expérimentation est " Programme SIP zéro papier", l'Union la nomme " Programme SIP zéro agent" !**

#### **Reflexion sur l'amélioration de l'accueil ou comment ne plus faire venir les usagers dans les accueils.**

Le lundi 28 novembre s'est tenue en direction une réunion sur l'accueil dans les services.

Après avoir précédemment rencontré différents interlocuteurs (Chefs de service, MRV [ex-MRU], DG ...), l'AFIP de la gestion fiscale a présenté aux organisations syndicales présentes (2 OS dont l'Union), l'étude qu'il mène à la demande de l'AGFIP, sur l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique, avec une étude spécifique sur Roubaix.

Avec l'installation des SIP qui constituait la 1<sup>ère</sup> phase de la fusion DGI/CP, l'accueil généralisé dédié en constitue la vitrine emblématique.

Malheureusement, après une vingtaine de mois de fonctionnement, la vitrine vieillit mal (surtout à l'approche du 15 décembre, dernier rôle de taxe d'habitation). Un terrible effet ciseaux taille en pièces la belle image qu'ont voulu imposer ces chers réformateurs qui nous gouvernent : La fréquentation des accueils est en hausse et les moyens humains et financiers sont en baisse. « nous n'avons plus les moyens de recevoir tout ce monde.. Des ajustements sont nécessaires. »

La direction cherche donc à réduire les flux, mieux les traiter par des moyens alternatifs. Pour cela, elle a demandé aux étudiants de l'IRA de faire une étude sur le sujet. Les pistes d'amélioration sont les suivantes :

- accueil de 1<sup>er</sup> niveau (orientation/reenseignements sommaires) et un accueil de 2<sup>ème</sup> niveau d'approfondissement
- muscler les services nationaux (CIS, CPS ...)

- sensibilisation accrue des organismes extérieurs (CAF, HLM ...),
- amélioration de la qualité des avis IR (« ce document est un original. Gardez-le précieusement. Envoyez des copies »)
- plateaux virtuels départementaux (1 ou 2 personnes dédiées au téléphone)
- **-debout/assis : recevoir debout les redevables sur un guéridon ou sur le coin d'un comptoir**
- accentuation des moyens modernes de paiement (15% de l'accueil concerne le paiement par chèque ou en espèces), on irait donc comme en Belgique vers une impossibilité de payer en liquide.
- **télé réclamations**

### Cas particulier de Roubaix :

l'AFIP fait 3 propositions :

- mettre à niveau les effectifs (évidemment avec des solutions internes à la DRFiP)
- revoir l'organisation, notamment par rapport à l'immobilier
- apporter des solutions en termes de mobilier

### nos réactions :

Nous avons précisé que Roubaix n'était pas le seul site en grosse difficulté, il y a Tourcoing, Lille et Denain, et que les autres suivaient.

Pour ce dernier, nous avons alerté une fois de plus sur sa situation, Denain, 1ère vitrine SIP du Nord. Aujourd'hui, la situation des emplois sur les secteurs entraîne de fortes absences, l'accueil a dû faire face à une affluence record entraînant une surcharge importante de travail. Pour l'Union, ces usagers ont besoin plus que jamais d'un service public, de qualité et avec des moyens. Denain a l'impression d'être abandonné à son sort. L'AFIP a confirmé que ce site avait de loin le plus fort taux de réception du département avec 7% de la population (articles IR), mais n'a pas donné pour l'instant les solutions.

Les OS ont réaffirmé que la seule véritable solution passe par l'arrêt des suppressions de postes et le renforcement en moyens humains sans déshabiller les autres services.

Nous avons répondu que :

- l'accueil fonctionnait déjà à 2 niveaux avec un primo accueil qui adaptait sa réponse en fonction de l'affluence.
- il fallait pourvoir les postes implantés (30 % des postes du CPS de Lille ne sont pas pourvus)
- la sensibilisation des organismes extérieurs est faite depuis de très nombreuses années, sans succès
- L'Union a rappelé que l'organisation du travail sans les SIP devenait très difficile : les agents ont un planning pour le renfort accueil, pour le courrier : qui fait la gestion ?
- Pour mettre en place un plateau téléphonique il faut donc mettre en place un autre planning car les effectifs des plateaux virtuels sont puisés dans les services qui n'arrivent plus à remplir leurs missions traditionnelles
- Pour répondre en partie à la problématique des appels, il faut inscrire les 2 n° de téléphone sur les avis d'impôt sur le revenu et les impôts locaux (TF, TH) : l'un pour l'assiette et l'autre pour le paiement (il acquiesça). A défaut, l'Union a réitéré sa demande d'implanter des SVI (serveur vocal informatisé).
- l'Union a rappelé la difficulté des trésoreries de proximité où l'affluence est également en grande augmentation, dans des locaux non adaptés. Le temps de recevoir, la gestion ne se fait plus correctement.

L'Union a fait remonter que les agents des services d'accueil étaient de plus en plus confrontés à la détresse de nombreuses personnes qui souffrent de la grande précarité et se retrouvent dans des situations d'urgence. Cette gestion est de plus en plus mal vécue par les agents. Pour nous, c'est aussi la preuve que le service public doit continuer d'exister, avec les moyens nécessaires. Nous attendons le CTL où toute la réflexion sur l'accueil et les solutions devraient nous être présentées.

Pour l'Union une vraie politique d'accueil avait été mise en place par l'administration elle-même, la DGFIP a reçu d'ailleurs un prix à ce titre, et qu'aujourd'hui elle revenait totalement sur cette politique.

Le directeur a reconnu que l'administration a poussé trop loin la doctrine de l'accueil et qu'il était très difficile de revenir dessus, mais elle n'en a plus les moyens !

L'Administration attendait des suggestions de la part des organisations syndicales, mais pour l'Union, la première solution consiste à l'arrêt des suppressions d'emplois. Or, avec 127 emplois en moins annoncés à la DRFiP du Nord, les moyens et les conditions d'accueil, mais aussi le fonctionnement de tous les services vont en pâtir gravement. **Il va falloir agir contre ces insupportables suppressions d'emplois !!!**