



Monsieur le Président,

En préambule, Solidaires Finances Publiques et FO DGFIP n'acceptent pas que des points aussi importants dans l'ordre du jour d'un CTL, ne soient pas soumis à vote, mais uniquement présentés pour information. Nous exigeons donc un vote sur les sujets abordés aujourd'hui.

Concernant l'expérimentation que vous nous présentez aujourd'hui, les collègues chargés de l'accueil pourraient, au premier abord, être favorables à une telle organisation, en ce qu'elle semblerait améliorer leurs conditions de vie au travail à court terme. Mais c'est un leurre....

En effet, nous constatons au travers des documents fournis que l'objectif de l'administration est de mettre en œuvre la démarche stratégique à l'accueil, aux seules fins de gérer des charges en augmentation constante avec toujours moins d'emplois ! Rien que sur le Val de Marne on ne compte par exemple, pas moins de 38 emplois vacants pour les C, (et les B et les A ne sont pas mieux lotis).

En fait, il ne s'agit donc pas d'améliorer les conditions de vie au travail des agents, ni d'améliorer la relation à l'utilisateur, mais plutôt de résoudre la problématique charges/emplois par la désintoxication de l'accueil.

L'expérimentation que vous proposez est une fausse bonne solution à de vrais problèmes. Comment répondre efficacement aux doléances des usagers ? Tout simplement en retrouvant un volume d'emplois suffisants.

La volonté première de la DGFIP n'est pas de placer l'utilisateur au centre de nos préoccupations, elle est de s'inscrire encore et toujours dans le sacrosaint dogme de la réduction de la dépense publique, que nous combattons avec force. Preuve en est du parcours imposé à l'utilisateur qui nous paraît très dirigé et dirigiste. Et où est donc passé l'interlocuteur fiscal unique dans ce dédale ???

Cette proposition de prise de rendez-vous multi-canal (courriels, téléphone), là encore, ne solutionne en rien la vie quotidienne des agents, mais ajoute une usine à gaz supplémentaire : ils n'ont pas besoin de ça !!!

Vous reconnaissez enfin, au travers des documents préparatoires, que le flux d'accueil physique de la campagne déclarative s'est accru. Or, malgré ce besoin exprimé par les particuliers d'une relation humanisée avec l'administration, vous leur claquez la porte au nez en leur concoctant un parcours d'obstacles illustré par la procédure kafkaïenne de l'accueil sur rendez-vous.

C'est pourquoi nous sommes opposés à l'accueil sur rendez-vous, d'autant plus que cela s'inscrit dans un cadre plus général de déshumanisation de l'accueil. La Direction Générale a en effet présenté des fiches au niveau national portant sur la mise en place de centres de contact, de développement de l'accueil sur rendez-vous en mode multi-canal, sur la formation comportementale des agents destinée à orienter l'utilisateur vers la dématérialisation des réceptions, et enfin sur la mise à disposition des ordinateurs en libre-service.

Nous nous opposons également à l'expérimentation des centres de contacts car il s'agit, une fois de plus, de concentrer la réception téléphonique et par courriel au plan départemental, régional voire inter-régional.

Deux modalités sont envisagées : l'une sous la forme d'un Centre de Contact adossé à un CIS (Centre Impôts Services), l'autre sous la forme d'un plateau créé dans une direction. Dans les deux cas, le centre de contact aurait une compétence qui pourrait couvrir un ou plusieurs départements et serait habilité à réaliser des actes de gestion, ce qui pose, entre autres, la question de la sécurité juridique des décisions prises. La mise en place de ces nouveaux services se fera bien entendu dans un cadre budgétaire contraint, c'est-à-dire sans moyen supplémentaire !! Où va-t-on donc prendre les emplois nécessaires ? Nous dénonçons une opération qui aboutit à « déshabiller Pierre pour habiller Paul ».

Ces expérimentations doivent permettre, selon l'administration, de maîtriser les flux de réception en déportant les demandes vers ces services.

Nous rejetons la mise en place de tels services centralisés qui éloignent l'utilisateur de son service gestionnaire, remettent en cause le service de proximité, multiplient les interlocuteurs, ne réglant en rien les difficultés quotidiennes des agents de l'accueil et des services gestionnaires - bien au contraire - et qui n'a d'autre objectif que de rechercher des économies en terme de budgets et d'emplois dans la droite ligne de la MAP.

Il est indispensable pour qu'un service public reste de qualité, qu'il soit en mesure de répondre à toutes les formes d'accueil (courriels, téléphone, réception physique) selon le besoin formulé par l'utilisateur. Un service public modernisé ne se borne pas uniquement au tout numérique, mais doit aussi préserver une dimension humaine à la relation avec l'utilisateur. Les velléités de remise en cause de l'accueil physique, en excluant les plus fragiles, ne peuvent que nuire à un service républicain garant de l'égalité de traitement de tous.

Concernant la prise de rendez-vous par différents canaux, nous constatons que l'on revient à une époque où les services n'étaient pas ouverts quotidiennement comme à l'ex DGI : il n'y a rien de très novateur dans ce procédé. Mais il faut des effectifs pour assurer ces rendez-vous ! Cette question est contournée de façon systématique par l'administration. Cette méthode sera, pour la Direction générale, prétexte à réduire les journées d'ouverture au public, et de fait à réduire les flux d'accueil physique plutôt que d'y répondre par des moyens en personnel. Quelles seront les consignes à Boissy-saint-Léger et Maisons-Alfort lorsqu'un usager viendra en accueil spontané pour poser une simple question ? Avez-vous mesuré le mécontentement voire l'agressivité auxquels les agents vont être confrontés ?

La proposition de formation comportementale n'a d'autre objet que d'accompagner le développement du numérique et rien n'est proposé par la Centrale sur une formation technique indispensable pour répondre aux attentes des usagers. La formation animée par BVA (1) représente un coût certain et aurait pu être bien mieux assurée par nos services de formation qui connaissent l'ensemble des missions de notre administration et la problématique particulière de la relation usagers-contribuables, qui n'est pas celle d'un client d'un service

commercial.

Quant à la mise en disposition d'ordinateurs libre-service et tablettes : il nécessite la présence d'un agent, ce qui est chronophage. Constatant que ces gadgets sont déployés sans moyen en personnel supplémentaire, nous exigeons le retrait pur et simple de ces dispositifs.

Pour Solidaires Finances Publiques et FO DGFIP, l'ensemble des propositions de l'administration va engendrer une réduction du maillage territorial remettant en cause le service public de proximité, avec *in fine* deux conséquences : l'éloignement des services gestionnaires à même de répondre à l'ensemble des questions des contribuables et la déshumanisation de l'administration.

La Direction Générale centre le débat sur la réorganisation de la mission d'accueil autour du numérique, en oubliant les agents en poste dans les accueils.

C'est pourquoi, Solidaires Finances Publiques et FO DGFIP exigent avant tout des créations d'emplois pour faire face à la charge de travail. Cette revendication est la condition indissociable de l'amélioration des conditions de vie des agents, elle permettrait entre autres le respect des règles de vie quotidienne, actuellement remises en cause.

Pour l'exercice de la mission de l'accueil, nous exigeons le retrait de la Charte Marianne et demandons des formations techniques qui permettent aux agents d'exercer de façon correcte leur mission. Le rôle de l'encadrement doit être d'apporter un appui technique et un soutien pour les agents, plutôt que de s'assurer du respect des contraintes formelles de la Charte Marianne ou de la chasse aux statistiques. La question des locaux et la sécurité des agents sont également au cœur de nos revendications. Nous exigeons des locaux adaptés à l'accueil permettant de respecter la confidentialité. A ce sujet nous réitérons pour la troisième fois notre demande de communication du plan triennal immobilier de la DDFIP du Val de Marne.

Avec la dégradation des conditions d'accueil, le sujet de la sécurité devient prégnant compte tenu des multiples incidents survenus : insultes, vols, voire agressions. Nous exigeons qu'un VRAI plan d'action soit mis en œuvre. A cet égard la note concernant l'abaissement du seuil du paiement en numéraire n'est pas la solution adaptée et nous demandons le rétablissement du seuil à 3 000 euros.

Nous dénonçons le traitement privilégié des contribuables qui utilisent les modes dématérialisés (traitement des courriels en 5 jours contre 15 pour les courriers, télé-correction générant un auto-dégrèvement sans contrôle du service, au contraire des réclamations écrites). Nous défendons un travail d'assiette et de recouvrement de qualité privilégiant des relations humaines avec l'utilisateur, qui contribue à l'amélioration du service dans son ensemble. Cela contribuerait au consentement à l'impôt des citoyens, aujourd'hui remis en cause.

Pour terminer, nous exigeons à nouveau l'établissement d'un état des effectifs des agents assurant l'accueil, en incluant naturellement la caisse. Cela permettra la définition d'un périmètre de l'accueil, afin de déterminer les personnels attributaires d'une juste reconnaissance pécuniaire.

Concernant le point n° 2 inscrit à l'ordre du jour, Solidaires Finances Publiques et FO

DGFIP vous rappellent que les groupes de travail du CHSCT ne peuvent être décisionnels. Par conséquent il est faux d'affirmer que le PAP (Programme Annuel de Prévention) de la DDFIP a été validé au GT (Groupe de Travail) du 11 mars.

Le PAP n'a pas non plus été examiné à la séance plénière du 8 avril pour deux motifs :

- A la date de la convocation du premier GT du 12 décembre le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) n'était pas prêt, ce qui a conduit toutes les organisations syndicales à boycotter cette réunion.
- Un deuxième GT consacré au DUERP a été convoqué le 11 mars, mais les documents ont été transmis tardivement et les débats n'ont porté que sur la cotation des risques.

Par ailleurs, compte tenu du fait que certains contributeurs ont sciemment censuré ce que les agents souhaitent voir porter au DUERP, le PAP présenté n'est pas un reflet fidèle des risques de la direction.

Les étapes 7 et 8 de l'organisation de la campagne 2013-2014 n'ayant pas été respectées, Solidaires Finances Publiques et FO DGFIP exigent le report du point 2 de l'ordre du jour.

(1) : Institut de sondage BVA