

Horaires d'ouverture au public



Paris le 26 septembre 2014

ETAT D'URGENCE

CTR du 30 septembre : Il faut répondre aux attentes des agents et des usagers !

En envisageant d'assouplir les horaires d'ouverture au public, la Direction Générale ne fait que régulariser la plupart des aménagements locaux mis en œuvre ou en perspective. En faisant cela, elle s'attaque au thermomètre sans combattre les causes réelles de la fièvre ! Les mesures prises seraient les suivantes :

- harmonisation des horaires de toutes les structures (y/c la caisse) d'un même centre,
 - ouverture minimale 24 h/4 jours (au lieu de 30h) si commune > 10 000 habitants,
 - ouverture minimale 16 h/hebdo (au lieu de 4 j. min.) si commune < 10 000 habitants,
- parallèlement, l'amplitude horaire serait augmentée pendant les pics d'activité, et l'information du public serait renforcée.

Si ces évolutions permettent plus de fermetures, souvent souhaitées et attendues par les agents, elles ne règlent en rien les problèmes de fond. Elles pourraient même contribuer à concentrer les flux d'usagers et accroître les tensions. Il fut un temps où les services recevaient le public pendant deux demi-journées par semaine en dehors des pics de réception, désormais l'affluence est permanente et les agents n'ont même plus le temps ni de se former aux évolutions de la législation, ni de souffler !

Pour Solidaires Finances Publiques, dans un contexte où agressions verbales voire physiques, menaces, insultes, incivilités se multiplient, allant même jusqu'à la destruction des locaux comme à Morlaix, il est urgent et nécessaire de donner à tous les agents qui assurent la réception, le téléphone, le traitement des contentieux, les demandes de délais et remises, des conditions de travail correctes et sécurisées. Les agents sont tous en première ligne face au mécontentement des usagers, exacerbé par le contexte d'actualité et deviennent, injustement, l'exutoire des colères et des ressentiments.

Il faut donc que l'administration et le Ministère prennent toute la mesure de la situation et identifient les causes profondes d'une dégradation croissante :

- multiplication des annonces médiatiques et des mesures fiscales au fil de l'eau, avec un impact sur de nombreux contribuables en difficulté économique,
- suppressions d'emplois dans tous les services, concentration des missions et des sites, absence de formation et insuffisance de soutien, isolement de certains postes,
- sur estimation de l'appropriation par les usagers de la dématérialisation,
- non prise en compte des conditions de travail et d'accueil dans la conception des locaux administratifs, insuffisance des mesures de prévention, l'administration ne tire aucun enseignement concret des incidents et des signalements.

Solidaires Finances Publiques exige :

- L'arrêt des suppressions d'emplois et les recrutements nécessaires afin de pourvoir les postes vacants.
- Les crédits de fonctionnement nécessaires à l'amélioration et au respect des conditions de vie au travail des agents et des conditions d'accueil des usagers.
- La reconnaissance de tous les agents de la DGFIP, de leur technicité par l'augmentation du point d'indice et la revalorisation indemnitaire, l'octroi à tous les agents qui font de la réception ou en assurent le back-office d'une prime d'accueil revalorisée, le respect de leur affectation par l'inscription au Tagerfip,
- L'harmonisation des horaires de travail, le respect des temps de pause et de formation, et la fin des expérimentations «sauvages» nées de la démarche stratégique.

Pour Solidaires Finances Publiques, il faut donner à tous les services les moyens d'assurer leur mission de service public dans de meilleures conditions de travail et en toute sécurité.