



Nancy le 13 octobre 2016

Monsieur le Président,

Depuis plusieurs années l'accueil n'est clairement plus la priorité à la DGFIP...

La démarche stratégique, avec ses mesures dites de simplifications, son plan d'adaptation des structures au réseau (ASR), touche l'accueil au même titre que les autres missions de la DGFIP.

Malgré la volonté assumée par le DG de désintoxiquer l'usager de l'accueil physique, les chiffres démontrent le besoin croissant des administrés d'une relation de confiance et de proximité.

- Plus de 16 millions d'usagers se sont déplacés en 2015.
- Pendant la campagne IR, plus de 6.2 millions de visites...
- 10.5 MILLIONS PENDANT LA CAMPAGNE DES AVIS !

Ces chiffres montrent clairement le besoin qu'ont nos concitoyens d'un service public de qualité, disponible et proche de leur domicile.

La réponse de l'administration est tout autre :

- Réduction des horaires d'ouvertures au public.
- Abaissement du seuil de paiement en numéraire à 300 euros.
- Poursuite et amplification des fermetures de services, notamment des trésoreries.
- Inscription dans les Maisons de services au public.
- Élargissement des centres de contact qui doivent absorber l'ensemble des contacts téléphoniques et courriel de leurs directions de compétences.
- Transformation des agents en promoteurs des services en ligne.
- Mise en place de l'accueil sur Rendez-vous.

Ces choix, réalisés de manière autoritaire, ne règlent pas les problèmes de l'accueil dont une majorité sont communs à l'ensemble des services de la DGFIP :

- Suppressions d'emplois, conditions dégradées d'exercice des missions, absence de reconnaissance des agents en termes de rémunération et de conditions de vie au travail.

Pour les raisons évoquées ci-dessus : le projet de la DG sur l'accueil sur rendez-vous est en totale contradiction avec les décisions prises en termes de réduction des plages d'ouverture au public et fermeture de services de proximité et n'est pas la solution miraculeuse.

Au moment de la mise en œuvre du prélèvement à la source et où les sollicitations des contribuables vont être nombreuses, un renforcement de l'accueil s'impose et exige des moyens tant sur le plan budgétaire qu'humain.