



Grenoble, le 8/11/2018

## Communiqué de Presse

Depuis le 2 novembre 2018, la Direction des Finances Publiques de l'Isère a généralisé le dispositif d'accueil sur rendez-vous sur l'ensemble du département (APRDV). Ce dispositif entraîne une importante modification des conditions d'accueil dans notre administration. En effet, derrière ce dispositif, se met à jour la volonté affichée de l'administration de « désintoxiquer l'usager de l'accueil » parce qu'elle considère que ce n'est pas « productif ». et de faire en sorte que l'usager ne se déplace plus...

Depuis le 2 novembre, 3 collègues de l'accueil ont déjà été réaffectés dans d'autres services. Plus aucun renfort ne descend en cas de forte affluence (ce qui est le cas tous les jours ou presque!). En imposant l'accueil obligatoire sur rendez-vous, cela conduit un grand nombre d'usagers, bien souvent les plus fragiles, à trouver porte close ou un refus de traitement de leur situation. La modification profonde de l'organisation du Service Accueil de Rhin et Danube emporte des conséquences très lourdes sur le service rendu à l'usager. Avec des effectifs déjà largement insuffisants (et en constante baisse) dans notre administration, cela ne va pas aller en s'arrangeant !

Pour exemple, aujourd'hui, le site a été fermé dès 10h30 (au lieu de 12h00) et dès 14h40 (au lieu de 16h). Raison invoquée : trop de monde ! Les usagers sont ulcérés et secouent les grilles pour entrer. Ces modifications d'horaires d'ouverture touchent l'ensemble des services implantés sur le site et donc toutes les catégories d'usagers (particuliers ou professionnels). La tension est déjà là après seulement 6 jours de mise en place de ce dispositif...

Cette organisation, cette vision n'est évidemment pas celle que nous portons ! Pour nous, téléphone, accueil physique, internet, mail, tous ces moyens de communication doivent avoir leur place au sein de notre administration. Mais il est capital que subsiste un accueil physique qui puisse répondre de façon technique, et attentive à l'ensemble des attentes et besoins des usagers. Le contribuable doit avoir le choix de son mode de contact, il ne doit pas lui être imposé !

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, c'est l'ensemble du service accueil qui disparaît en tant que tel. La charge de travail accueil primaire sera reportée sur les Services Impôts des Particuliers et les Centres des Impôts Fonciers. Ces services étant déjà submergés par leurs propres missions.

De plus, à compter du 1<sup>er</sup> janvier, la situation sera extrêmement délicate pour les raisons suivantes :

- La mise en place du PAS au 1<sup>er</sup> janvier 2019 va engendrer une forte affluence d'usagers sur un site déjà saturé par une réception massive.

- Le site de Rhin et Danube va subir une rénovation immobilière totale de son accueil à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, ce qui amènera à recevoir les usagers dans des algecos, en extérieur, sur une période d'au moins 4 mois (soit au mieux jusqu'à fin Avril...)

Tous ces éléments vont créer un contexte local particulièrement difficile sur la mission d'accueil et la sécurité des agents du site.

Ces derniers l'ont d'ailleurs bien compris et ne souhaitent pas être en première ligne pour des raisons évidentes de conditions de travail, de réceptions ingérables et de tensions inévitables avec les usagers.

Les agents, réunis en assemblée générale le 7 novembre ont décidé d'une action le lundi 12 novembre 2018. Ainsi, un rassemblement est prévu dès 8h sur le site de Rhin et Danube, afin d'informer les usagers de ce qu'il se passe et de ce qui les attend, mais également pour manifester leur désaccord sur cette réorganisation face à une direction qui reste sourde à leurs revendications.

Les agents se réuniront de nouveau en AG à 10h le 12 novembre 2018 pour décider des suites à donner à leur action. .

Nous vous invitons à une conférence de presse à 10h00 au centre des finances de Grenoble Rhin et Danube.

#### Contacts :

Solidaires Finances Publiques :

Isabelle FERRUCCI, secrétaire départementale : 06-83-15-39-83

Jean-Marc GEOFFRAY, secrétaire départemental adjoint : 06-07-78-21-42

CGT Finances Publiques :

Dominique LO MONACO, secrétaire départemental : 06-82-79-19-32