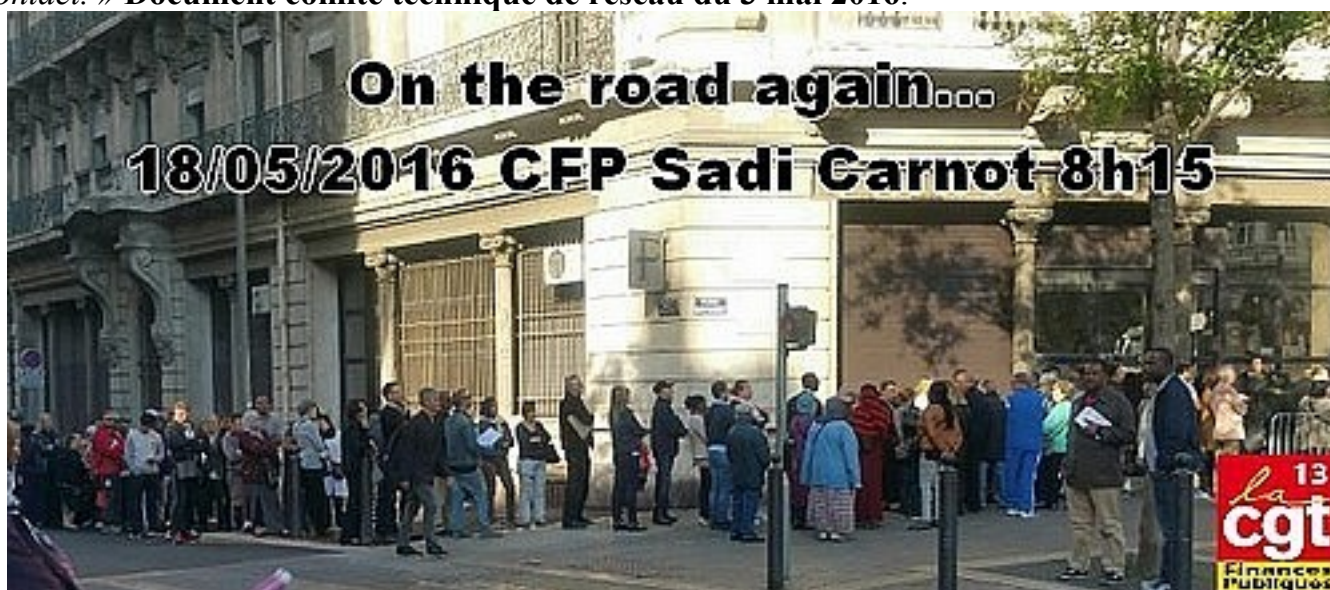


**Pour la DGFIP,**  
***l'accueil physique est sans issue...***  
*Fermé le jeudi... fermé le Mardi ?... Fermé l'après-midi...*  
*Seulement sur rendez-vous ?*

**Pour la CGT,**  
***l'accueil guichet est indissociable***  
***de nos missions de service public.***

« La Dgfp est engagée dans une démarche volontariste d'amélioration de son dispositif d'accueil des usagers, grâce à une plus grande complémentarité entre les différents canaux de contact. » Document comité technique de réseau du 3 mai 2016.



*Depuis plusieurs années, l'accueil du public dans les services des Finances publiques est l'objet de toutes les « attentions » de notre administration.*

*Non pour améliorer cette mission essentielle, non pour faciliter son exercice par les agents, mais bien sûr pour obéir à des logiques de réorganisations du travail qui concilient « efficience et efficacité », c'est à dire économie de moyens et concentration sur quelques points d'accès uniques, coordonnés entre front-office et back-office.*

*Là où ce fut différent, là où des moyens supplémentaires furent alloués, c'est quand les agents luttèrent pour des conditions d'accueil et de travail meilleures (mise en place des SIP).*

**L'accueil, un réservoir potentiel d'agents à redéployer vers le back-office.**

Cette attention, cette « fixette » de l'administration sur l'accueil a une logique qui s'inscrit pleinement dans l'adaptation des volumes de sous-emplois aux missions.

Mais pas seulement.

Il s'agit aussi d'une vision gestionnaire sur les moyens à concentrer sur des missions considérées à faible enjeux, à faible valeur ajoutée.

**Qui vient au guichet et pourquoi ?**

Ce cynisme amène l'administration à considérer que l'approche « rentable » n'est pas compatible avec une kyrielle de prestations qui ne rapportent pas ou peu et qui sont chronophages (demandes de délais de paiement sur impôts locaux, justificatifs fiscaux, encaissement des produits

locaux, etc.).

Rappelons ici cette remarque d'un directeur de la Drfip 13 affirmant que « *certain usagers reviennent plusieurs fois !* » et la Cgt lui faisant remarquer que « *quand un contribuable a un délai de paiement ou règle des cantines, forcément, il se peut qu'il revienne au guichet* »....

C'est dire si la distance entre la "comète idée de l'accueil" et la "planète du travail réel" ne cesse d'augmenter.

Cette obsession sur l'accueil, c'est aussi bien sûr la politique immobilière de l'Etat qui veut que nous abandonnions des services de proximité et de pleine compétence pour les transférer dans des immeubles domaniaux.

La multiplicité des guichets d'accueil physique nuit à la « visibilité » et à la couverture de l'offre des autres points d'accès, notamment internet.

### **Tous des geeks ! Même Mémé.**

***Un nouveau corral est ouvert. Adieu les grands espaces, le troupeau doit s'y résoudre.***

**Restreindre l'offre d'accueil**, c'est réorienter, re-router diront certains, vers des usages nouveaux qui deviendront ensuite des obligations, voire des obligations en première considération.

**Agir sur l'offre d'ouverture** : Cela a débuté par la fermeture d'une journée pour les grands sites, en particulier les SIP et SIE. Cela peut se poursuivre par une autre journée de fermeture supplémentaire. Le Mardi est avancé... ( nous mettons de côté la question des fermetures sauvages qui ne sont pas le fait d'affreux syndicalistes mais les conséquences de la pénurie d'agents certains jours dans le réseau comptable).

Rappelons que le mardi et le jeudi sont les jours ouvrés avec la plus forte présence au travail. Il s'agit alors de mettre à profit cette abondance de main d'œuvre sur les tâches de gestion, de back-office. C'était la raison de la fermeture du jeudi : « *rattraper le travail de gestion qui s'accumule* »

**Il semble qu'un jour de fermeture au public n'y suffise pas, n'y suffise plus.**

Cela peut, avec les extrapolations tirées des expérimentations dans deux départements (docs CTR sur expérimentations Aube et Val-de-Marne), se poursuivre par l'accueil sur rendez-vous... comme à la CARSAT et à la CAF.

In fine, cela peut aboutir à des fermetures définitives à l'instar des antennes CAF ou Sécu, et une nouvelle concentration de l'accueil physique, c'est à dire à la création de dispensaires administratifs pour les sans-dents qui ont des papiers d'impôts ou des factures de crèches.

**Voilà où ils veulent en venir.**

Cette ré-orientation des flux de fréquentation des guichets des Finances publiques vers l'immatériel, centre de contacts, impôt.gouv, etc. faciliterait la vie administrative de celles et ceux qui sont entrés de plain-pied dans l'ère numérique. Mais ceux- là sont déjà essentiellement présents sur les services en ligne. « ils » maîtrisent ! D'ailleurs ils constitueront le « panel » des réponses (Cf. infra) sur lequel s'appuie la DG pour généraliser l'expérience de l'accueil sur rendez-vous !

Il reste à forcer la main aux autres, celles et ceux qui n'ont pas franchi le pas, celles et ceux dont l'administration considère qu'ils n'auront plus guère de choix demain, sinon de se rendre dans les quelques rares points d'accueils maintenus. Et le temps qui passe fera son office. Ils y viendront tous.

### **Qui sont-ils les usagers, les contribuables qui n'utilisent pas l'e-administration ?**

**Essentiellement les personnes âgées, les milieux les plus défavorisés, les précaires, les chômeurs, et bien sûr celles et ceux qui ont des difficultés de compréhension de la langue ou parfois de la complexité des démarches administratives. Ceux là même qui pouvaient attendre des heures dans**



certains SIP au motif qu'ils avaient l'habitude de le faire à pôle emploi, à la caf, à la sécu.

Notre administration veut les « réorienter » vers l'immatériel car décidément et définitivement, ils ne sont pas rentables, car en toute chose il faut considérer la fin.

Celles et ceux qui viennent au guichet n'y viennent pas pour le fun, mais parce qu'ils ont besoin du service public. Même plusieurs fois dans l'année.

### Caresser les agents dans le sens du poil

Pour mener à bien de tels projets, l'administration est précautionneuse et utilise des **éléments de langage** choisis. Ainsi peut-on lire dans ses rapports, à propos de l'accueil sur RdV : cela « permet de valoriser le savoir-faire de l'agent, sa technicité est soulignée davantage sans doute que dans le traitement d'un flot (SIC !) ininterrompu de réception ».

**Valoriser le savoir-faire :** Est-ce à dire que les agents d'accueil actuels manqueraient de ces qualités ?!

**Un « Flot » :** Ce ne sont plus des êtres humains, des usagers ou des contribuables, c'est un « flot », comme la Durance était le fléau de la Provence avant qu'elle ne fut domptée ! Il faut endiguer !

**Autres éléments de langage :** « faciliter l'organisation des services d'accueil et améliorer les conditions de vie au travail des agents par une atténuation du stress lié à la réception de masse ».

**Les conseillers ne sont pas les payeurs.** Les mêmes qui ont créé des hypercentres SIP et le nouveau taylorisme à l'accueil nous font le coup du « sens du travail », des conditions de travail et de la reconnaissance des qualifications !

Ces formulations font écho aux propos tenus par le pôle fiscal de la Drfip 13 après que la CGT a condamné les files d'attente, notamment de personnes âgées dans la rue, ou l'absence de sanitaires destinés au public (à Sadi-Carnot ou au Prado). La réponse du pôle fiscal fut à peu près celle-ci : « je préfère que ceux qui ne viennent qu'une fois souffrent un peu, plutôt que de voir souffrir en permanence les agents d'accueil »...!!!

**Quant à la technicité et aux qualifications ???? C'est particulièrement gonflé** quand le pouvoir d'achat du point d'indice est en perdition, que le PPCR et le Rifseep sont des outils de non reconnaissance de la valeur professionnelle, et qu'il n'y a dans notre avenir proche, que des coupes à la hache dans les plans de qualification !

### L'accueil sur rendez-vous : un dispositif expérimenté dans 2 départements et qui doit être généralisé.

En effet, la DGFIP organise la généralisation de l'accueil sur rendez-vous à partir du second semestre 2016 sur la base d'une évaluation de l'expérimentation effectuée dans les départements de l'Aube et du Val-de-Marne à partir de novembre 2014.

Les bilans remis en documents d'appui reposent sur des « enquêtes réalisées auprès des usagers »



**Une enquête ? En deux ans d'expérimentation, nous avons 118 réponses sur 520 invitations à répondre à un questionnaire. (22,69 % de réponses ) Et auprès des agents : 59 réponses sur 126 (46,83 %).**

Sur la base de ce panel des plus réduits -pour ne pas dire ridicule- soit 5 réponses d'usagers par mois sur 24 mois ! , la DGFIP s'appuyant sur les réponses qu'elle qualifie de particulièrement favorables, compte généraliser la différenciation des accueils ( rendez-vous, mise à disposition de terminaux informatiques pour les usagers en espace « libre service » accompagné par un agent....)





Et cela dès le mois de juin, sur simple "évocation" en comité technique local ( et sans consultation pour avis ). En clair, c'est une évolution extrêmement rapide vers une gestion de l'accueil du public selon le modèle des CAF, c'est à dire une quasi fermeture au public.

Si certes certaines dispositions ou simplifications administratives peuvent permettre d'éviter des déplacements aux usagers comme par ailleurs des dispositifs en ligne ou par internet peuvent aussi contribuer à obtenir des renseignements sans se déplacer (e-contact), l'attaque frontale contre « l'accueil » préfigure une nouvelle carte des implantations administratives dites de proximité.

Ce projet piloté par la DG, qui n'attend que la mise à jour du site impot.gouv relative à la prise de RdV par internet, pour généraliser « la mise en œuvre de l'accueil personnalisé », nécessite que quatre points soient soulignés.

***-Les suppressions d'emplois et les emplois vacants sont des accélérateurs de restructurations***

***-Nos missions font l'objet d'une pseudo-cotation qui les hiérarchise les unes par rapport aux autres au détriment de l'égalité d'accès et de traitement des usagers et de l'intérêt général.***

***-Le déni d'un fondement historique du service public, celui de s'adapter et de prendre en compte la diversité socio-économique et les besoins de la population. Comme pour la mise en place des SIP, un schéma type conduira à l'émergence de nouvelles difficultés.***

***-Et enfin, comment ne pas faire le lien entre l'accueil sur rendez-vous et le projet de « prélèvement à la source » : Chaque contribuable devra solliciter notre administration pour que la prise en compte de sa situation soit répercutée auprès de son employeur ! Pourra-t-il obtenir ce RDV auprès de son service de proximité ou devra-t-il faire fasse à des plateformes téléphoniques !! (tapez 1 tapez 2 tapez 3.....)***

Notre administration veut moins d'accueil de masse, moins de stress ?

**Chiche ! Embauchons !**

**A l'heure des fusions de SIP, de SIE, de pôles, de fermetures de Trésoreries, plus que jamais l'anti-stress... c'est la lutte !**

Syndicat CGT Finances publiques 13, 16 rue Borde, 13008 Marseille

Tél.04 91 17 92 06 / 97 67

[cgt.drfin13@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt.drfin13@dgfip.finances.gouv.fr)

[www.financespubliques.cgt.fr/013](http://www.financespubliques.cgt.fr/013)



**Qui vous soutient ? Qui vous défend ? Vous aussi, soutenez la CGT !**

**Nom :**

**Prénom :**

**Grade :**

**Je souhaite me syndiquer.**

**Date :**

**Signature :**

A remettre à un-e syndiqué-e ou à envoyer au local syndical CGT.