



Aout 2020

Le Journal de la CGT Finances Publiques 13

Site internet : <http://www.dgfip.cgt.fr/013/>
Courriel : cgt.drifip13@dgfip.finances.gouv.fr
Tél : 01 91 17 92 06 / 97 67

OBJECTIF N°1 :
ASSURER UN
ACCUEIL DE
PROXIMITÉ POUR
LES USAGERS QUI
LE NÉCESSITENT

Accueil du public : **un boulet pour la rentabilité !**

... « *Pour les usagers qui le nécessitent* »...
Parce qu'ils ne valent pas grand-chose ?!

**Sur l'accueil des usagers et les projets de
fermetures...**

Les 60 pages du contrat d'objectifs et de moyens du Nouveau Réseau de Proximité de la DGFIP diffusé au réseau s'ouvrent sur la mission ACCUEIL avec, comme objectif numéro 1, celui « *d'assurer un accueil de proximité pour les usagers qui le nécessitent* ».

Le titre -suffisant- pourrait à lui seul se suffire : ceux qui nécessitent sont les nécessiteux...

Une politique de restructuration affichant la logique de rentabilité des services n'a pas grand-chose à faire de cette partie de la population. Comment pourrait-il en être autrement quand c'est justement le ratio coût/rendement qui préside à la définition de l'égalité d'accès et de traitement et aux conditions d'accueil du public ?

Nous pourrions ergoter encore sur le « point » de contact physique, lequel semble désigner un lieu mais dont la réalité dans le « Nouveau Réseau de Proximité » sera plutôt : point = que dalle ! L'accueil physique est sans issue pour les casseurs de la DGFIP. Sans issue parce que pas rentable.

L'accueil sur RdV : Vraiment ?

Fin mai 2020, c'est à peine 400 accueils physiques sur RdV qui étaient comptabilisés par la DG au plan national. 12 à la Drfip 13 !

Certes le coronavirus est passé par là et certainement que ce nombre, jugé trop bas par la DG, ne pourra qu'augmenter... Mais jusqu'à combien ? Sur quelle durée ?

Car si la propagande de la DG et des directions locales continue de vanter une augmentation de 30 % des « points de contact » physiques sur le territoire avec les espaces France Services, Bercy a bien compris que l'offre pouvait créer la demande et rendre la situation ingérable dans les espaces France Services au regard des milliers d'usagers dont la Trésorerie de proximité ou le centre des Finances publiques auront fermé et été délocalisés.

D'autant que dans ces points de contact, les agents des Finances publiques n'y seront pas à demeure (sinon pourquoi fermer nos services de proximité ?).



D'où l'idée de généraliser l'accueil sur RdV dans nos services et dans les points de contact...

Mais cela n'empêchera pas un transfert des usagers vers un nombre de centres des Finances publiques réduit si le NRP se met en place.

Comme nous ne sommes pas des voyageurs sans bagages, nous avons toutes et tous en tête la justification de la fusion des Impôts et du Trésor et la propagande qui avait été

déployée il y a un peu plus de 10 ans ; il était alors question de « guichet fiscal unique », d'acculturation et il nous était même affirmé, par le directeur du pôle PPR, que « *1 + 1 ne fera pas 2 usagers mais moins* »... Par conséquent une baisse de la fréquentation de nos accueils...

Résultat ? Un afflux des contribuables des Trésoreries vers les SIP, des concentrations de services sur un point d'entrée unique, du travail en tension 11 mois sur 12, des accueils en crise chronique, du turn-over, une dégradation des conditions de travail, des contribuables parkés sur les trottoirs, des fermetures d'accueil anticipées, une amplitude d'ouverture au public qui diminue pour pouvoir accomplir les tâches de gestion, etc.

D'ailleurs, la CGT a été sur chaque site, sur chaque lutte des agents pour des conditions de travail et d'accueil dignes et renforcées.

Contre-appel et boule de gomme. Bercy veut rendre les usagers invisibles.

La DG se gausse d'un taux de satisfaction national des usagers à l'issue de leur RdV de 75 % ! C'est bien de savoir que 75 % de 400 contribuables reçus au plan national (!) sont satisfaits du professionnalisme des agents ! La propagande n'hésite pas à extrapoler pour justifier la généralisation de l'accueil sur RdV ! **Un micro-échantillon de 400 sur plusieurs millions d'usagers suffit à la DG !**

Les économies d'échelle générées par la réduction draconienne des moyens mis en œuvre pour l'accueil physique s'appuie sur la fameuse notion « d'accessibilité » qui doit remplacer celle de proximité, avant que la proximité, vidée de son contenu – un être humain parle rencontre un autre être humain- ne vienne à son tour la remplacer (aide à la connexion dans les points de contacts). C'est du marketing, finalement un peu comme Carrefour Market qui a remplacé les commerces de proximité après que la grande distribution les a liquidés !

Outre internet, le téléphone, c'est l'accompagnement au numérique qui est ciblé pour les « nécessaires », avec des espaces 2.0 au sein des accueils des CFP. Bref, l'importation de l'aide à la connexion prévue dans les points de contact au sein des centres des Finances publiques : apprentis, services civiques, CDD, vous serez sollicités !

Des points de contact sans caisse, des antennes sans comptabilité, partout des buralistes !

Des buralistes avec un « *engagement de présence territoriale plus dense que le réseau actuel* » nous dit le contrat d'objectif ! Voilà la manipulation idéologique lancée à plein badin, laissant accroire que la seule fonction de nos services était monotâche : encaisser.

Cette affirmation d'une extension des points d'encaissement tente de dissimuler la perte de centaines de services de proximité dans le cadre du NRP. De proximité et de pleine compétence, c'est à dire avec la maîtrise de l'ensemble des missions exercées par la Trésorerie, le SIP, le SIE... au service des usagers.

Or, c'est bien la mission du service public que de garantir l'égalité d'accès et de traitement ; de fait l'usager aura affaire à une nébuleuse impersonnelle, avec la possibilité d'intervenir directement sur son espace impôts.gouv, des centres de contact téléphoniques « unifiés », des envois de courriels, une multiplicité d'interlocuteurs quand le service de proximité (SIP, Trésorerie, SIE) permettait jusqu'alors une approche inclusive et de large périmètre pour l'usager.

Et c'est dans son objectif n°2, « *renforcer et enrichir les canaux d'accès à distance* » que la DG dévoile son ambition pour les agents du réseau : **ramener leurs compétences au service des usagers « aux questions suscitées par une action particulière de leur part ».**

Cette réduction de compétence ne sera pas sans conséquences sur la technicité des agents des Finances publiques ni sur la qualité du service rendu.

Réduire encore l'accueil au guichet



C'est dans ce contexte, celui de l'évolution des missions et/ou de leur externalisation et du NRP, avec en fond la pandémie Covid, que la DG via ses directions locales entend réduire l'accueil physique à nos guichets au motif du bénéfice tiré de l'organisation mise en place pour la période déclarative durant le confinement.

Dans les documents du CTL de la Drfip 13 du 3 septembre 2020, nous pouvons lire : « *cette campagne a permis de démontrer qu'il était possible d'assurer l'accueil des usagers dans un contexte d'absence d'accueil physique des usagers, tout en obtenant un résultat en progression* ».

Et de proposer désormais pour les sites accueillant un SIP, un CDIF ou un futur SGCT une ouverture au public tous les matins seulement, de 8h30 à 12h00 ! Autrement dit, la fermeture tous les après-midi !

La lecture de cette affirmation « obtenant un résultat en progression » questionne la CGT !

En progression par rapport à quoi ? Les phases du confinement et du déconfinement, la fermeture au public, les réponses téléphoniques ou par courriel et enfin l'ouverture progressive des accueils en présentiel ne peuvent être comparés à aucune expérience analogue ! **C'est se fier des agents que d'affirmer que le résultat est en progression !**

Ou alors, plus prosaïquement, une prophétie autoréalisatrice qui justifie encore de réduire la voilure de l'accueil physique des contribuables !

La CGT pense également utile de rappeler qu'en effet, si nos services ont fait face à la période déclarative (et d'ailleurs aussi aux prescriptions du plan de continuité de l'activité -SIE, services de dépenses État et collocs-) c'est aussi parce que les autres activités étaient à l'arrêt et que les agents d'autres services ont pu renforcer les secteurs sous tension !

Affirmer pour la Drfip 13 que cela justifie la diminution de l'amplitude d'ouverture au public est une foutaise. Et que penser de son « plan téléphone » !?

Pour la CGT, il s'agit encore et toujours du fameux « il faut désintoxiquer les usagers du guichet » tant entendu de la bouche de nos directeurs !

Les nouveaux horaires d'ouverture au public que veut imposer la Drfip 13, c'est l'équivalent d'une journée supplémentaire de fermeture au public.

Cela ne pourra générer que de nouvelles tensions entre les usagers et les agents, les premiers reprochant aux seconds leur manque de disponibilité; cela contribuera à accentuer la dégradation des conditions de travail.



Dans le même temps c'est, pour les agents d'accueil, une sujétion supplémentaire avec la remise en cause de la fermeture du jeudi qui, outre les tâches de gestion à effectuer, pouvait leur permettre de bénéficier un jour par semaine des horaires variables et prendre le temps de déjeuner !

C'est aussi, de fait, la mise en place de pool téléphoniques dans les SIP ! Quelle joie !

Car les contribuables qui trouveront porte close n'auront de choix que d'appeler (s'ils ont le numéro du service !)

Depuis des mois, la Drfip 13 participe avec la DG à une mission nationale sur l'accueil. Elle n'en a dit mot à personne et sort de son chapeau, à coup d'arguments inventés, ce projet de réduction de l'accueil des usagers pour le prochain CTL prévu le 3 septembre : une manière d'aider à l'acceptation de la fermeture des services dans le cadre du NRP ? Certainement, mais aussi de trouver la réserve des emplois à supprimer.

Une fois de plus le CTL est instrumentalisé par la direction locale pour passer en force sur des sujets lourds concernant les agents, les conditions de travail, la santé au travail, la réorganisation des services.

La CGT continue de se battre pour l'égalité d'accès et de traitement des usagers dans nos services et pour l'amélioration des conditions de travail et de vie au travail.

La CGT ira à la rencontre des agents concernés pour envisager toutes les mobilisations possibles.

Rappelons-le, nous sommes tous des usagers du service public !



Retrouvez les infos syndicales sur notre site internet

<http://www.dgfip.cgt.fr/013/>



Facebook

@LaCgtFinancespubliques13

Rejoignez le syndicat !

La CGT, 1ère organisation à la Drfip 13

@cgt.drfip13@dgfip.finances.gouv.fr

0491179206 /9767