



CSAL DRFIP 13

3 juillet 2025

Accueils SIP, CDIF et SIE

Si l'eau et le gaz ont des avantages et l'électricité bien davantage, saluons ici l'audace et l'ambition de l'administration de réhabiliter la basse tension pour compenser la surtension dans les services, surtension organisée par les suppressions d'emplois et une organisation du travail néo-tayloriste.

En effet, faire du téléphone l'alpha et l'omega de la réponse que l'administration entend apporter à la problématique de la gestion des flux d'accueil, c'est dire l'impasse dans laquelle vous avez enfermé les missions et les agents à travers une stratégie d'accueil multicanal dont les limites ont d'emblée été bornées par la volonté de réduire l'offre d'accueil physique au sein de services de proximité et de pleine compétence.

Fermetures de services, réduction de l'amplitude horaire, fermeture de guichets publics pour n'autoriser que les rendez-vous, puis réduire les rendez-vous pour toujours dématérialiser l'accueil physique et le rendre simple comme un coup de fil, coup de fil mesuré, compté, tracé, parangonné.

Afficher des résultats, ce n'est pas les produire et bien sûr les indicateurs se transforment en objectifs car il est bien évident qu'il est question ici de ne mesurer que ce qui peut être compté, de dissoudre l'usager dans un flux, un flux de données désincarnées dans le cadre d'objectifs et de moyens 2025-2027 de la DGFIP.

Dans cette logique, l'ensemble des services de gestion peuvent être organisés sous un même schéma spatial, avec des zones de production indépendantes les unes des autres dans lesquelles l'organisation du travail se réduit à l'organisation d'un flux de postures de travail.

Cette même logique s'empare de l'accueil des services SIP, SIE, CDIF, accueil revendiqué par la Dgfip qui parangonne voire fanfaronne pour mieux souligner qu'elle demeure une administration qui continue de recevoir le public.

Au passage, elle oublie étrangement les usagers des amendes qui, eux, ne peuvent se rendre au guichet de la Trésorerie Amendes des Bouches-du-Rhône puisque les redevables sont redirigés de fait vers les SIP, et un SIP particuliers, celui de Prado.

Bref une administration qui choisit le public de redevables qu'elle souhaite recevoir est-ce bien républicain ? La CGT revendique l'ouverture au public de la TA 13.

L'administration organise l'accueil autour de ses différents canaux – physique – e-contact- balfus- RdV et téléphone- en appliquant le lean management aux équipes. L'administration indique qu'elle professionnalise l'accueil ; dans les faits elle le

prolétarise et expose les agent·es à faire face en permanence aux urgences que produit la pression des indicateurs.

L'attachement des agent·es au service public et à la qualité du travail est réel mais se trouve prisonnier des embâcles générés par l'organisation du travail et la stratégie d'autopersuasion des vases communicants des différents canaux.

Quand le résultat n'est pas conforme aux indicateurs, alors c'est de la responsabilité des agent·es ou du chef de service ou de l'adjoint. C'est jamais de la faute de notes verticales, standardisées, prescriptives, encore moins aux tableurs, statistiques et autres reporting exigés.

Le Taylorisme appliqué à l'accueil entraîne une perte de technicité générale.

C'est la solution court-termiste avec une spécialisation immédiate mais c'est aussi une perte de technicité et de savoir-faire sitôt le départ de l'agent·e.

C'est aussi le cynisme qui demande une polyvalence accrue aux agent·es alors que c'est l'ultraspécialisation qui est la solution immédiate et utilitaire ; c'est évidemment contradictoire avec le moyen terme pour la mise en œuvre du service public.

Dans sa logique de rentabilité et d'un ratio coût/rendement, l'accueil physique est sans issue pour nos « optimisateurs ».

Transformer des agent·es des finances publiques en opérateurs téléphoniques, penser la CRU en pensant la canaliser par le travail prescrit, c'est nier la nécessaire coopération et la nécessaire culture commune indispensables pour produire du service public et donner du sens à nos missions d'intérêt général au sein de chaque service.

L'accueil n'est pas une mission à part.

L'accueil est consubstantiel aux missions de service public et un service public qui ne reçoit pas le public, ce n'est pas du service public.

C'est pourquoi la CGT revendique les moyens humains nécessaires pour assurer nos missions., toutes nos missions.

Avec 55 emplois vacants de catégorie B et 8 emplois vacants de C à la Drfip 13 au 1^{er} septembre 2025, la DGFIP pourtant si prompt à supprimer les emplois qu'elle a elle-même fléchés toutes ces années – 32 000 emplois supprimés depuis 2008- n'applique pas avec le même zèle le comblement de ces vacances par des emplois statutaires.

Les ministères économiques et financiers – et notamment sa direction générale des finances publiques (DGFIP) – ont atteint leurs limites en matière de réductions d'effectifs, affirme ainsi le secrétariat général de Bercy dans sa "revue des missions" transmise à l'exécutif. (Acteurs publics 1^{er} juillet 2025)

Peut-être la DGFIP s'est t-elle trop spécialisée sur le court terme.

Pour conclure, nous avons découvert le contenu du marché de fourniture de fonctionnalité de centre de contacts de la DGFIP.

C'est hallucinant et cela confirme une volonté d'instaurer une surveillance systématique des agent·es. La vie des autres.

Nous avons dénoncé en son temps le dévoiement de Bali pour flicker et surveiller en permanence les agents en temps réel ; cela se passait dans un service de direction.

Aujourd'hui c'est officiel : il est question d'un « Module d'écoute discrète EXIGENCE INC 37 : Le bandeau léger permet de déclencher l'écoute discrète de la conversation à tout moment. (...) *À tout moment pendant une conversation, le superviseur peut déclencher l'écoute discrète de celle-ci. Le soumissionnaire indique quelles sont les limites de sa solution en nombre d'écoutes simultanées.*

Ou encore l'assistance aux usagers ou aux utilisateurs par des outils intégrant notamment l'intelligence artificielle (callbot, SVI visuel, speech-to-text, analyse des émotions dans la voix, (...)

C'est vrai que le néo-taylorisme a besoin de chefs de lignes.

Ce n'est pas de la distopie ; nous sommes dans ce que l'anthropologue David Graber a défini : en plein bullshitjob.