



Montreuil, le 19/12/2019

Généralisation de l'Accueil sur rendez-vous au 01/01/2020 : **LES AGENTS ET LE SERVICE PUBLIC EN DANGER**

LA CGT EXIGE DES MESURES D'URGENCE POUR RENFORCER L'ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

Le candidat à la présidence de la république Emmanuel Macron avait promis la numérisation de l'action administrative et promis que "d'ici 2022, 100 % des démarches administratives pourront être effectuées depuis Internet", hormis l'obtention des originaux des documents d'identité.

Il proposait en outre la création d'une plate-forme où seraient centralisés tous les accès aux services administratifs pour les citoyens (santé, formation, situation fiscale...) : le « compte citoyen ».

C'est donc afin de « désintoxiquer » les usagers du guichet, que le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) et la Mission stratégie relations aux publics de la DGFIP (SRP) chargés du pilotage de la mission accueil, développent depuis plusieurs années une « politique globale de l'accueil » dont l'objectif à moyen terme est la disparition totale de l'accueil physique, à l'exemple du Danemark dont le système fiscal n'a pourtant rien à voir avec le nôtre.

Au final c'est vers une dématérialisation totale et vers le zéro contact physique avec les usagers que la DGFIP s'oriente à « marche forcée » pour créer des « jackie Brown » à la française parmi nos usagers.

Le meilleur exemple de cette politique est celui de la tentative de transfert à une plate-forme privée du traitement des renseignements liés à la mise en place du prélèvement à la source qui faute à l'époque de candidat parmi les opérateurs privés, a été ré-internalisés sur les plates-formes de contact DGFIP de juillet 2017 à fin 2018. Depuis la société Web Help spécialiste mondial du front office c'est portée candidate. Donc, Un front-office fiscal qui est « facilement externalisable » constitué actuellement des centres de contact des particuliers et bientôt des professionnels de la DGFIP.

La limitation des contacts avec les usagers s'accompagne maintenant de la reconfiguration des services déconcentrés et des réseaux territoriaux de la DGFIP paradoxalement dénommé « nouveau réseau de proximité » (NRP).

Cette reconfiguration est déjà « en marche » et consiste à une refonte de l'organisation des services au bon vouloir des élus locaux (346 sites fermés depuis 2013) et du Ministre qui doivent permettre les nouvelles vagues de suppressions d'emplois.

Depuis la mise en place de la réception sur rendez-vous ou « *protocole rénové de l'accueil des particuliers* » au premier janvier 2018 dans les SIP puis maintenant dans les SIE au 01/01/2020, le constat est unanime :

LA SITUATION SE DÉGRADE ENCORE !

La CGT Finances publiques a régulièrement mis en garde et alerté sur les difficultés de ces services.

Aujourd'hui, ceux-ci sont au bord du burn-out.

Les effectifs alloués aux SIP, pourtant services sensibles, n'ont pas cessé de diminuer. Le protocole a restreint l'effectif à un « noyau dur » d'agents, secondé si besoin par le renfort des agents des SIP.

Ce noyau dur s'est à nouveau réduit et les agents des SIP sont systématiquement appelés à la rescousse.

Depuis plusieurs semaines, le nombre d'usagers reçus rend le plus souvent la situation des accueils intenable, les incidents se multipliant, les tensions devenant palpables.

Les « agents permanents accueil » ne sont pas assez nombreux pour gérer le flux des usagers, ils sont au bord de l'épuisement...



SYNDICAT NATIONAL CGT FINANCES PUBLIQUES : Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex
www.financespubliques.cgt.fr ✉ : cgtfinancespubliques.bn@dgfip.finances.gouv.fr ✉ dgfip@cgt.fr t : 01.55.82.80.80 -
☎ : 01.48.70.71.63 f : @cgt.finpub (Syndicat National cgt finances publiques) t : @cgt_finpub (CGTFinancesPubliques)



L'équipe de renfort et les agents des SIP qui leur viennent en soutien sont dans une situation tout aussi dramatique.

La réforme du prélèvement à la source n'a fait qu'accroître les difficultés. Les questions sont souvent complexes, confuses, les réponses plus difficiles à apporter et le temps d'accueil est en conséquence beaucoup plus long.

L'annonce de la suppression de la déclaration des revenus par le ministre Darmanin, l'obligation de télédéclarer, l'obligation du paiement dématérialisé, la réforme de la taxe d'habitation, et maintenant le « zéro cash » ou transfert du numéraire aux buralistes accentuent la confusion.

Un grand nombre de nos concitoyens, souvent les plus fragiles, subissent de plein fouet toutes ces réformes, et sont laissés de côté.

Les agents sont confrontés au quotidien à la « **rupture numérique** » évoquée par le Défenseur des droits.

Et ce sont eux à l'accueil qui en font les frais !

À l'heure même où le ministre et le DG vantent les mérites du tout numérique, les agents doivent faire face à des applications informatiques qui fonctionnent mal ou pas, et qui, de fait, ne leur permettent plus de répondre aux usagers, et de remplir correctement leurs missions.

Ces dysfonctionnements jettent le discrédit sur les agents, sur leurs missions, c'est inacceptable.

Pourtant le ministre, le DG et les directeurs locaux répètent à l'unisson que tout va bien alors que partout, dans tous les services les agents et organisations syndicales tirent la sonnette d'alarme....

La DGFIP a l'obligation de donner aux agents les moyens de travailler dans des conditions décentes. Et c'est bien à elle qu'il appartient de trouver des solutions.

La DGFIP doit cesser le petit jeu de la question: «*si je mets des agents à l'accueil, où est ce que je les retire*».

Faire porter sa propre responsabilité sur celle des agents en les opposant les uns aux autres est particulièrement indécrot.

Cet accueil, sans un effectif suffisant, que la DGFIP cherche à masquer derrière la réception sur rendez-vous est une véritable péttaudière.

Résultat : des plannings de rendez-vous pris sur plusieurs semaines et un traitement des demandes des usagers qui sera différées sur plus d'un mois.

Faut-il attendre que les agents tombent malades pour réagir, faudra-t-il un accident ?

Les conditions d'exercice des missions d'accueil sont devenues anxiogènes, souvent insupportables et parfois dangereuses.

Certaines directions refusent même les dispenses d'accueil sur recommandation du médecin de prévention (aménagement de poste -art 26 du décret 82-453) aux agents malades ou traumatisés par une agression.

La santé des agents est en jeu, et la responsabilité des directeurs est aujourd'hui directement engagée si des mesures concrètes ne sont pas prises immédiatement.

Le « rôle balai » de taxe d'habitation payable au 15 décembre est sorti !

Nous le savons, ce rôle génère les plus grandes difficultés (colocations, taxe sur les locaux vacants, résidences secondaires, absence de plafonnements, gracieux etc).

Nous allons à la catastrophe si des moyens ne sont pas déployés.

Les agents n'en peuvent plus, les directions doivent réagir tout de suite, avec du concret !

LA CGT FINANCES PUBLIQUES VOUS INVITE À ALERTER LES DIRECTIONS !

S'il le faut comme cela a déjà été le cas à Rennes et à Marseille ne pas hésiter à exercer un droit d'alerte puis un droit de retrait lorsque les agents de l'accueil comme les usagers se retrouvent en situation de danger grave et imminent.

Pour le retrait de la réforme des retraites comme du plan Darmanin, après la grève du 17 décembre et les actions locales du 19 décembre, toutes et tous en AG pour décider des suites à donner face à un gouvernement qui est sur le recul !



SYNDICAT NATIONAL CGT FINANCES PUBLIQUES : Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex
www.financespubliques.cgt.fr ✉ : cgtfinancespubliques.bn@dgfip.finances.gouv.fr ✉ dgfip@cgt.fr ☎ : 01.55.82.80.80 -
☎ : 01.48.70.71.63 📧 : @cgt.finpub (Syndicat National cgt finances publiques) 📧 : @cgt_finpub (CGTFinancesPubliques)

