



Groupe de travail

«Accueil» du 17 décembre 2013 :

Démarche stratégique et piètre voltige !

Un groupe de travail dédié à la question de l'accueil aurait dû être l'occasion pour la Direction Générale d'entendre d'abord les revendications des agents - en particulier en matière de conditions de travail et de sécurité- et d'engager enfin la réflexion de fond qui s'impose sur un tel sujet. Ceci d'autant plus qu'il avait été repoussé dans le temps après une première rencontre en juin. Il n'en a rien été hélas ! En lieu et place, le but de cette réunion était pour la direction de nous informer et de nous présenter, sur la base de quelques statistiques tronquées, une expérimentation déjà en cours – et même quasiment achevée ! - dans deux départements. Expérimentation qui laisse cependant présager de l'orientation souhaitée par la Direction Générale en la matière et qu'elle place au premier chef sous l'égide de la démarche stratégique...

Comme un signal, la réunion était présidée par le chef de la toute nouvelle *Mission Stratégie Relations au Public*, pure création de la démarche stratégique en lien avec le *Cap Numérique* cher à monsieur Bezard. D'emblée, le ton était donné !

De fait, en réponse aux déclarations liminaires des organisations syndicales, le président s'en est tenu à des propos convenus sur les efforts accomplis par les collègues en charge des accueils et les besoins des publics en difficultés. En revanche, aucune réponse n'a été apportée aux demandes concrètes des organisations syndicales !

Ainsi, sur l'utilisation de **pseudonymes** par les agents d'accueil, le chef de mission a réitéré les propos du chef du service RH lors du dernier groupe de travail consacré à la sécurité : « la mesure est soumise à réflexion au sein de la Direction Générale ». S'il lui a été rappelé que la mesure avait pourtant été décidée lors d'un groupe de travail tenu le 15 novembre 2012, il n'a pas souhaité s'exprimer plus avant à ce sujet.

Une discussion s'est ouverte sur la décision (dont nous avons eu connaissance par voie de presse) de **plafonner à 300 euros les encaissements en espèces à nos guichets** ; la direction a soutenu qu'il s'agissait d'une mesure de sécurité en même temps que de lutter contre le blanchiment d'argent. Pourtant, cette mesure n'a jamais été présentée au cours des réunions de groupe de travail sur la sécurité. La CGT a rappelé que le risque de « braquages » n'était pas lié aux montants d'espèces en circulation dans les postes. A nos yeux, il s'agit avant tout d'une mesure qui vise à chasser une certaine catégorie d'usagers de nos accueils et à dégager des gains de temps comme des économies de gestion. Nous retrouverons cette même logique dans l'expérimentation présentée au cours de la réunion. De plus, cette mesure pénalisera les usagers, à commencer par les populations les plus fragilisées. On imagine mal enfin comment elle sera mise en application ; devons-nous refuser des paiements ? devons nous gérer des paiements successifs en espèces pour une même côte ? faudra-t-il alerter TRACFIN en cas de paiement supérieur à 300€ ?

Sur la note prévoyant l'examen d'un **délai de paiement systématique et préalable** pour toute demande d'un particulier liée à des difficultés de paiement, la Direction Générale s'est défendue de tout durcissement des conditions de traitement des demandes. Pourquoi alors des collègues nous signalent que les usagers reviennent à l'accueil pour dire « *Je ne demande pas de délai, je ne peux pas payer* » et une augmentation de leur charge de travail du côté recouvrement ?

Concernant les **régimes indemnitaires** des agents en charge de la mission d'accueil, il a été répondu que cette question devait être vue dans le cadre des groupes de travail sur le régime indemnitaire.

Et la Direction ne s'est tout simplement pas exprimée sur le maillage territorial, les horaires d'ouverture et l'emploi !

Ainsi, au lieu de traiter sérieusement de ces sujets, la direction a préféré nous présenter dans un premier temps ses statistiques. Celles-ci portaient sur les flux d'accueil des contribuables 2012 et 2013. L'accueil physique, les appels téléphoniques, les courriels, les visites de sites internet et

Montreuil, le 8 janvier 2014

Syndicat national
CGT Finances Publiques
Case 450 ou 451 •

263 rue de Paris 93514 Montreuil Cedex

• www.financespubliques.cgt.fr

• Courriels : cgt@dgifp.finances.gouv.fr

• dgifp@cgt.fr • Tél : 01.55.82.80.80

• Fax : 01.48.70.71.63

l'emploi du smartphone étaient intégrés. Cependant, les chiffres étaient partiels et peu fiables. Sur l'accueil physique, en dehors des accueils « impôts » (SIP et trésoreries spécialisées), aucun moyen de connaître la volumétrie d'accueil n'existe. Les appels téléphoniques n'ont pas été recensés de la même manière d'une année sur l'autre selon qu'il y a été répondu ou non. Les volumes de courriels reçus n'étaient pas disponibles pour toutes les missions de la DGFIP. Quelle valeur peut bien avoir un nombre annuel de visite de site internet quand il n'est pas utilisé par les seuls usagers, mais aussi par les agents ?

Et surtout la période présentée était insignifiante, la montée en charge de l'accueil étant avant tout le fruit des réformes structurelles et de la politique de l'emploi appliquée depuis une dizaine d'années dont les conséquences en tous domaines se cristallisent à nos guichets.

Incapable de fournir des statistiques quantitatives précises, la DG a aussi réduit l'aspect « qualitatif » au strict minimum et les motifs des déplacements des usagers n'ont été qu'ébauchés. La délégation CGT a présenté plusieurs exemples d'**administrations qui envoient, sans fondement légal, des usagers à nos accueils chercher des documents que nous ne pouvons pas leur remettre**. Mais l'objectif de la direction n'était visiblement pas de traiter des problèmes concrets rencontrés par les agents d'accueil ni de placer le niveau de réflexion là où il devrait se situer.

La CGT a demandé un bilan contradictoire du Guichet Fiscal Unique, notion qui n'était même pas mentionnée dans les documents et dont on peut sérieusement douter de la réalité en de nombreux points du territoire. La Direction n'a pas accédé à cette demande sans pour autant motiver son refus, ce qui résume tout !

Finalement, le seul vrai objet de cette réunion était de nous présenter son expérimentation dite « **tablette/ordinateurs en libre service dans les CDFiP pour les usagers particuliers** », en place depuis la fin septembre et censée aboutir en .. décembre ! Une fois de plus, les représentants du personnel, y compris sur les directions concernées, ont été avertis longtemps après le lancement de l'expérimentation.

Celle-ci consistait à envoyer des agents dans les files d'attentes pour proposer aux usagers d'effectuer des démarches à distance. Ces collègues sont appelés « **voltigeurs** » par la Direction générale. La CGT a dénoncé l'emploi de ce terme évoquant la brigade de police motocycliste dissoute en 1986, après le décès de Malik Oussekin, battu à mort par deux de ses membres suite à une manifestation contre le projet de réforme universitaire Devaquet. Le président a reconnu la caractéristique pour le moins malheureuse du terme...

La CGT a aussi exigé que les CHSCT soient saisis de cette organisation de travail, pour juger des conséquences de ce dispositif sur les conditions de travail et la sécurité des collègues.

L'objectif premier de cette organisation de l'accueil n'est pas de répondre aux attentes des usagers mais de leur « placer » les

produits DGFIP permettant de faire ses démarches à distance. Téléchargement de l'application impots.gouv.fr sur smartphone, création de mots de passe pour accéder à leur espace personnel, impression d'avis depuis internet, télé-paiement et adhésion au prélèvement automatique sont cités en exemples. Les collègues seront-ils évalués à l'avenir sur leur capacité à placer un télé-paiement, une télé-déclaration, un téléchargement ?

A terme, l'expérimentation permettra à la Direction Générale d'évaluer la pertinence d'installer des bornes interactives dans les CDFiP. Il s'agit donc d'inviter les redevables à ne plus se présenter aux guichets – qui seraient réservées aux opérations dites à « *valeur ajoutée* » – et à se débrouiller chez eux ou dans le hall d'accueil du CDFiP devant une borne informatique.

Toute ressemblance avec les accueils mis en place dans d'autres sociétés et administrations publiques n'est pas fortuite. En effet, la direction nous propose, à l'occasion d'une prochaine réunion de GT consacrée à l'accueil, de présenter le bilan de cette expérimentation et d'inviter un haut cadre d'une autre administration qui « *a réglé ses problèmes d'accueil* ». Pôle Emploi a été cité en exemple... Vu la qualité des accueils à Pôle Emploi, nous voilà prévenus !

Qui plus est, il ne fait aucun doute que la direction verra dans cette organisation de nouveaux gains de productivité et une justification aux futures suppressions d'emplois.

La même notion de borne d'accueil se retrouve dans la note de la DG du 7 octobre 2013 sur la mise en place de postes informatiques dédiés aux SIE. **A la demande de retrait du dispositif d'ordinateurs dans les accueils des SIE**, l'administration a répondu qu'elle était nécessaire pour accompagner les usagers dans le cadre de l'abaissement du seuil de téléprocédure prévu par la loi. Elle présentera cependant un bilan de sa mise en œuvre, avec celle de l'expérimentation « **voltigeurs** », lors du prochain groupe de travail dédié à l'accueil.

La CGT Finances Publiques refuse de s'associer à la mise en œuvre de ces nouveaux dispositifs d'accueil intégrés à la démarche stratégique et à son volet numérique. Elle en demande l'abandon.

Elle défend au contraire un accueil du public à visage humain, au service des usagers et permettant aux collègues de travailler en toute sécurité dans de bonnes conditions.

Elle exige que les moyens humains et matériels soient mis en œuvre à cette fin.