

# GROUPE DE TRAVAIL REUNION TECHNIQUE D'APPROFONDISSEMENT



Tél : 01 47 70 91 69

E-mail: [contact@fo-dgfip.fr](mailto:contact@fo-dgfip.fr)

Web: <http://www.fo-dgfip.fr>

Numéro 29 du 3 juillet 2014

## Groupe de travail Accueil du 30 juin 2014

### COUPE DU MONDE DGFIP !

Accueils déshumanisés = 3\*  
Services au public = 0

Ce groupe de travail était présidé par M. GIRAULT, chef de la mission SRP (Stratégie, Relations aux publics) et avait pour ordre du jour :

- Les flux d'accueil à la DGFIP.
- L'expérimentation accueil sur tablette / mise à disposition de PC en libre-service pour les particuliers – volet campagne déclarative.
- Le périmètre du centre de contacts (CC) expérimental.
- Le programme de formation des agents du centre de contacts expérimental.
- Les formations « accueil » à la DGFIP.
- L'expérimentation de l'accueil personnalisé sur rendez-vous – Point d'étape.

Dans ses propos liminaires (cf. infra), la délégation **F.O.-DGFIP** a tenu à faire part de l'exaspération et de l'amertume des agents sur le périmètre et les modalités d'attribution de la prime d'accueil.

**F.O.-DGFIP** a porté depuis plusieurs années la revendication de cette prime. C'est pourquoi, nous n'acceptons pas qu'elle devienne aujourd'hui, et par la faute d'un périmètre d'attribution injustement défini, un facteur de zizanie au sein des services.

Sur les fiches présentées, nous avons rappelé à la Direction Générale qu'elles portaient toutes en germe la casse programmée du réseau territorial de la DGFIP au travers de la démarche stratégique.

La Direction Générale ne cherche, au travers des expérimentations présentées, qu'à s'inscrire encore et toujours dans le dogme de réduction de la dépense publique.

En réponse à nos propos liminaires, M. GIRAULT a précisé que les fiches présentées étaient toutes empreintes de sincérité ; pour **F.O.-DGFIP**, c'est bien la moindre des choses !

Sur les horaires d'ouverture des services locaux qui ne font pas l'objet d'une fiche, la mission SRP continue d'analyser finement ce dossier mais n'a pas de réponse à ce jour. En tout état de cause, on nous a promis que ce dossier serait « sur la table » du nouveau Directeur Général.

\* 3 réalisations : accueil sur RDV, Centre de contacts, tablettes – PC en libre-service.

Sur « l'anonymisation », dicit M. GIRAULT, c'est un point qui fait débat aujourd'hui tant à la DGFIP qu'en interministériel (Intérieur), toutefois, il comprend notre impatience. À ce sujet, **F.O.-DGFIP** a rappelé sa promesse, faite au GT de mars, d'aboutir avant la fin du printemps...

Ayant bien perçu le malaise autour de la prime d'accueil dans notre liminaire, le chef de la mission SRP se retranche derrière le respect de l'engagement pris et du gain indemnitaire significatif de la mesure. Ne niant cependant pas les problèmes, il concède des errements de plusieurs directions dans la lecture de la note de service ayant pu générer une rupture du principe d'égalité entre les agents. Si des situations particulières apparaissent, elles doivent être remontées à la Direction Générale qui y répondra.

Un bilan sera fait en temps voulu avec les services RH sur les aspects positifs et négatifs du processus de liquidation et de mise en œuvre.

**F.O.-DGFIP** a réagi en demandant l'ouverture des discussions sans plus attendre sur le périmètre de la prime 2015.

Toujours en réponse aux liminaires des Organisations Syndicales, M. GIRAULT affirme « qu'il est dans nos gènes » d'accueillir les publics et que le souhait de la DGFIP n'est pas de fermer les postes par ce biais ni de mettre dehors les usagers. On nous affirme aussi vouloir maîtriser les flux et non plus les gérer, le maître mot étant désormais la réorientation des publics et la diversification des canaux d'information.

**F.O.-DGFIP** a la confirmation que notre Direction Générale est frappée d'amnésie puisqu'elle ne se rappelle plus qu'elle s'est engagée à corps perdu dans la démarche stratégique !

### **Les flux d'accueil à la DGFIP**

**F.O.-DGFIP** a rappelé, en reprenant les éléments de sa liminaire, que les chiffres de l'accueil des particuliers pendant la campagne déclarative 2014 étaient un démenti cinglant apporté à notre Direction qui s'évertue à croire en une « e-administration » dissuadant les usagers de venir à nos guichets. Ainsi, le flux d'accueil physique de la campagne déclarative 2014 s'est accru de 7 % et représente toujours 53 % de l'ensemble des contacts. Une hausse significative de la fréquentation des trésoreries (+ 11 %) lors de cette campagne justifie, pour **F.O.-DGFIP**, le maintien d'un réseau de proximité.

Nous avons aussi attiré l'attention de la Direction Générale sur l'augmentation des RPS (risques psychosociaux) au sein des structures d'accueil dues tant aux contraintes sur les effectifs qu'aux incivilités croissantes. La délégation **F.O.-DGFIP** a tenu à rappeler la réflexion à mener sur les aménagements des halls d'accueil afin de concilier ergonomie des postes de travail et nécessaire sécurisation des espaces de travail et de réception.

Concernant la mesure de l'accueil téléphonique - en baisse de 14 % par rapport à la campagne déclarative 2013 - qui nous était présentée, elle n'était pas suffisamment affinée car ne prenant en compte que les appels vers les Centres Impôts Service (CIS) et neutralisant totalement ceux vers les SIP.

La Direction Générale, dans ses réponses, a précisé :

- Qu'ils préciseraient à l'avenir le comptage des appels téléphoniques entre CIS et SIP.
- Que le comptage des données en provenance des trésoreries n'était pas sécurisé (à la différence des SIP ayant e-sirius).

**L'expérimentation accueil sur tablette / mise à disposition de PC en libre-service pour les particuliers – volet campagne déclarative**

Réitérant son opposition à cette mesure gadget, **F.O.-DGFIP** a relaté à la Direction Générale les remontées des départements expérimentateurs. Le moins que l'on puisse dire est que cette mesure n'a qu'un succès mitigé puisque la moitié des publics interrogés ne souhaitent pas utiliser ces tablettes. Du côté des agents « volontaires », certains n'ont pu refuser et d'autres se sont vus imposer une tenue de « jeune cadre dynamique » !

Pour aseptiser le dispositif, un département expérimentateur a eu une démarche très précautionneuse en n'utilisant les tablettes que 1 à 2 heures par jour du fait de publics excédés par l'attente aux guichets.

L'administration pense que les tablettes sont davantage adaptées à la campagne recouvrement alors que les ordinateurs en libre-service sont plus dédiés à la campagne déclarative.

Pour **F.O.-DGFIP**, ce sont surtout les emplois qu'il conviendrait d'adapter à la charge de travail des équipes accueil.

### **Le périmètre du centre de contacts (CC) expérimental**

#### **Le programme de formation des agents du centre de contacts expérimental**

Le 1<sup>er</sup> Centre de Contacts (CC) expérimental ouvrira début août 2014 adossé au Centre Impôts Service de Rouen (CIS) et couvrira les usagers du département de l'Oise. Ce CC sera constitué d'agents déjà en poste au CIS de Rouen et d'autres agents affectés au CIS dans le cadre du mouvement de mutation au 1<sup>er</sup> septembre prochain. Au total 16 agents seront sur ce CC.

L'utilisateur pourra contacter ce CC par téléphone ou courriel dès la campagne des avis 2014 lancée.

La mission du CC sera du renseignement général et personnalisé ; s'y rajouteront :

- le traitement de certaines démarches (changements d'adresse, copies d'avis),
- le pré-traitement des demandes de délai dans le cadre de la PSOP (Procédure Simplifiée d'Octroi de Délais),
- le pré-traitement des réclamations contentieuses dans le périmètre de la correction en ligne,
- la prise en charge des demandes complexes et l'orientation de l'utilisateur (exemple : modalités de réclamation écrite).

M. GIRAULT nous dit que ce projet n'est pas porté par la révision de la cartographie des implantations de la DGFIP, mais peut-on vraiment le croire ?

Pour **F.O.-DGFIP** cette expérimentation s'inscrit clairement dans le processus mortifère de la démarche stratégique.

Sur les emplois, il y aurait évidemment des prélèvements d'emplois non compensés si cette expérimentation venait à être validée. Quant à l'extension de l'expérimentation à un deuxième CC, la décision n'est pas prise à ce jour.

Le volet formation des agents affectés au CC se déroule sur 6,5 jours au CIF de Rouen, avec un module ENFIP spécifique comprenant les présentations de GAIA, ILIAD, ICAD, VisuDGFIP et des notions de politique du recouvrement.

Sur l'ensemble de cette expérimentation, **F.O.-DGFIP** s'est clairement positionné contre en rappelant son opposition à la spécialisation, véritable hémorragie des missions pour les postes comptables, et à l'industrialisation à marche forcée qui détériore les conditions de vie au travail des agents.

L'utilisateur s'y retrouvera-t-il dans cette multiplication d'interlocuteurs (CIS, CC, CPS, SIP, trésoreries mixtes) ? Rien n'est moins sûr. La seule solution, pour **F.O.-DGFIP**, est de donner les moyens humains aux services locaux de répondre aux usagers qui les sollicitent.

Comme **F.O.-DGFIP** l'a dénoncé lors du CTR du 20 mai dernier, (voir compte rendu sur le site) cette expérimentation est l'aveu de l'échec de la fusion, qui devait pourtant aboutir à offrir au contribuable l'interlocuteur fiscal unique. Faute d'y affecter les moyens suffisants, l'administration est dans l'incapacité de tenir ses engagements.

### **Les formations « accueil » à la DGFIP**

Nous ont été présentées les formations « accueil » existantes dans l'offre de formation ENFIP à destination des scolarités initiales A, B et C ainsi que le volet formation continue.

**F.O.-DGFIP** a vivement réagi à la lecture de cette fiche et notamment à propos d'une e-formation pour les caissiers dont le seul but serait de présenter les nouveautés de l'accueil caisse (seuil de 300 € en espèces, droit au compte, recours à la carte bancaire).

Les caissiers ont-ils le temps et l'environnement de travail adéquat pour se former à cet outil ?

Pour **F.O.-DGFIP**, c'est non ! Il s'agit d'une provocation de plus envers ces collègues après celle de la prime d'accueil.

### **L'expérimentation de l'accueil personnalisé sur rendez-vous – Point d'étape**

Cette expérimentation est peut-être la plus caricaturale de toutes celles présentées lors de ce GT, jugez plutôt :

On propose un accueil personnalisé sur rendez-vous aux usagers n'ayant pu traiter leur demande par internet ou téléphone en instaurant un « parcours internet » défini en plusieurs temps :

- 1<sup>er</sup> temps : l'utilisateur sera conduit à réaliser lui-même sa démarche ou à trouver la réponse à sa question sur le site internet [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr).
- 2<sup>ème</sup> temps : il sera incité à contacter le CIS.

Le rendez-vous ne lui sera proposé qu'après ces étapes si et seulement si on n'a pu traiter sa demande par téléphone.

L'expérimentation a lieu dans l'Aube avec un accueil « spontané » et sur rendez-vous et dans le Val-de-Marne avec un accueil sur rendez-vous exclusif.

**F.O.-DGFIP** a vivement condamné ces expérimentations et notamment celle du Val-de-Marne où l'utilisateur peut être purement et simplement éconduit s'il n'a pas pris rendez-vous ! Belle conception du service public républicain !

L'utilisateur est pris en otage dans un système dirigé et dirigiste où il doit franchir un parcours d'obstacles (le parcours internet ci-dessus) avant de pouvoir plaider sa cause à devant un agent.

**F.O.-DGFIP** a rappelé que les prises de rendez-vous existaient déjà et qu'il n'y a pas lieu d'expérimenter cet accueil personnalisé, objet d'exclusion de nos populations d'utilisateurs les plus fragiles.

En conclusion, **F.O.-DGFIP** condamne toutes ces expérimentations qui sont autant de signaux de la destruction entamée de notre réseau de postes et de services au public.

Pour le syndicat, la solution est encore et toujours un volume d'emplois suffisant pour faire face aux besoins générés par l'accueil de tous nos publics.

### **Vos représentants**

**Jean-Paul PHILIDET - Catherine LOCRET (expert)**

## Déclaration liminaire

Depuis le précédent Groupe de travail du 12 mars 2014, la prime d'accueil a été officialisée par la note RH 1A du 14 mai dernier. Pour **F.O.-DGFIP**, à travers le mécanisme imaginé, on est bien loin de la mesure indemnitaire juste et indiscutable qu'étaient en droit d'attendre tous les agents ayant une activité d'accueil.

Pouvait-on, d'ailleurs, réellement espérer quelque chose de positif d'une annonce unilatérale, la veille d'un jour de grève, alors même que l'ensemble des Organisations Syndicales avaient fait connaître leur désaccord tant sur le montant que sur le périmètre de cette prime. Cette manière de pratiquer le dialogue social est d'ailleurs révélatrice de la haute considération qu'avait notre Directeur général de ses agents et de leurs représentants !

Les premières remontées du réseau sur les modalités d'attribution de cette prime et du sentiment d'injustice et d'amertume qui en découlent sont éloquentes. Pour **F.O.-DGFIP**, c'est parce que cette prime - pourtant légitime - a été mal conçue qu'elle amplifie la casse des collectifs de travail. Non contente de semer la zizanie parmi les agents, elle fait porter aux chefs d'unités chargés de transmettre les éléments de liquidation à leur direction une responsabilité dont ils se seraient bien passés dans le contexte actuel.

Les nombreux griefs que porte en elle cette prime n'ont pourtant pu être corrigés. L'administration nous a opposé en effet une fin de non-recevoir sur les modalités 2014 afférentes à l'exercice 2013 au prétexte d'une enveloppe bloquée et utilisée en totalité. C'est pourquoi **F.O.-DGFIP** demande l'ouverture des discussions sans plus attendre sur le périmètre de la prime 2015. Parmi tous les points à améliorer, **F.O.-DGFIP** sera particulièrement vigilant sur le sort des caissiers des petites trésoreries obligés, devant la pénurie d'effectifs, d'assurer dans des circonstances encore plus dures à la fois les rôles de caissier et de guichetier et qui se voient refuser la prime d'accueil. Il conviendra aussi d'examiner positivement l'éligibilité à la prime d'accueil des agents de l'enregistrement qui seraient rapprochés des SPF devenus SPFE.

Sur les fiches, statistiques et expérimentations que vous nous présentez aujourd'hui, **F.O.-DGFIP** ne peut s'empêcher d'y voir la confirmation du caractère mortifère de la démarche stratégique - qui n'a d'autres ambitions que de réduire les coûts de fonctionnement de la DGFIP et ainsi de permettre d'absorber les futures suppressions d'emplois.

La volonté première de la DGFIP n'est pas de placer l'utilisateur au centre de nos préoccupations, elle est, au travers de vos expérimentations présentées ici, de s'inscrire encore et toujours dans le sacrosaint dogme de la réduction de la dépense publique que nous combattons avec force.

Pour **F.O.-DGFIP**, les velléités de remise en cause de l'accueil physique en excluant les plus fragiles ne peuvent que nuire à un service républicain garant de l'égalité de traitement de tous.

Pour autant, **F.O.-DGFIP** ne refuse ni la dématérialisation, ni les simplifications, mais encore faut-il que les restrictions budgétaires n'en soient pas le seul motif au travers des suppressions d'emplois et de gains de productivité non quantifiés et toujours surévalués car, systématiquement, les personnels en subissent les conséquences néfastes sur leurs conditions de travail.

Sur les documents préparatoires transmis pour ce GT, **F.O.-DGFIP** tient à vous faire part de ses premières remarques :

- Le flux d'accueil physique de la campagne déclarative 2014 s'est accru de 7 % et représente toujours 53 % de l'ensemble des contacts, loin devant le téléphone (36 %) et les services en ligne/courriels (11 %). Malgré ce besoin exprimé par les particuliers d'une relation humanisée avec l'administration, vous leur claquez la porte au nez en leur concoctant un parcours d'obstacles illustré par la procédure kafkaïenne du centre de contact. Vous semblez oublier une enquête CREDOC de décembre 2013 montrant qu'un français sur cinq n'avait pas accès à internet.

- L'augmentation de la sollicitation des trésoreries (+ 11 %) dans l'accueil physique pour cette campagne déclarative justifie la revendication portée par **F.O.-DGFIP** du maintien d'un réseau de proximité au plus près de l'usager.
- L'augmentation de l'accueil physique a-t-elle été accompagnée d'une hausse des incivilités ? Si oui, il conviendra de nous en indiquer très précisément le chiffrage et les mesures d'accompagnement offertes aux agents du front-office ayant subi des menaces physiques et verbales. Sur le volet immobilier et sécuritaire, la DGFIP a-t-elle évolué dans ses réflexions sur les aménagements des halls d'accueil du public ?
- **F.O.-DGFIP** veut également attirer l'attention sur la dégradation de la situation des agents en charge des missions dites de back-office, assiette et recouvrement, appelés de plus en plus au front-office (ou plutôt, devrait-on dire, sur la ligne de front) pour aider leurs collègues. Tout ceci augmente considérablement la possibilité de développer des pathologies de type RPS (risques psychosociaux). Les bilans épidémiologiques des médecins de prévention ont-ils corroboré cela ?
- Autre sujet récurrent relatif à la protection de l'agent : les consultations et discussions sur la possibilité d'utiliser un pseudonyme pour les accueils physiques, téléphoniques et courriels ont-elles avancé ? **F.O.-DGFIP** rappelle qu'au GT de mars, vous nous disiez pouvoir aboutir avant la fin du printemps.
- Sur l'expérimentation de l'accueil personnalisé sur rendez-vous, outre le fait que vous n'avez rien inventé, le parcours de l'usager nous paraît très dirigé et dirigiste.
- L'expérimentation des centres de contact ou autres mise en place de plateformes de tous ordres (CSB, CPS, CIS) sont des fausses bonnes solutions à de vrais problèmes. Comment répondre efficacement aux doléances des usagers ? Tout simplement en retrouvant un volume d'emploi suffisant en regard des charges, et non pas en industrialisant les structures et en déresponsabilisant les agents.
- Sur les formations, à **F.O.-DGFIP**, nous continuons de penser que la formation, tant initiale qu'en cours de carrière, doit être développée et promue. Cependant, sur cette formation accueil, on retrouvera inmanquablement le problème des moyens humains et budgétaires contraints. Nous pouvons donc craindre que la présentation séduisante que vous en faites soit difficilement suivie d'effets.
- Sur l'expérimentation des tablettes numériques et autres ordinateurs en libre-service, nous restons toujours aussi dubitatifs et ne changeons pas notre point de vue exprimé lors du GT de mars.

**F.O.-DGFIP** souhaiterait aussi savoir si la direction, en collaboration avec le SGMAP, a lancé son projet de refonte du site internet et des supports mobiles et si elle a l'intention de nous en faire un point d'étape ?

Enfin, **F.O.-DGFIP** conclura en rappelant que les velléités de remise en cause de l'accueil physique en excluant les plus fragiles ne peuvent que nuire à un service républicain garant de l'égalité de traitement de tous.

## BULLETIN D'ADHESION



NOM : ..... PRÉNOM : .....

N° DGI ou N° AGORA : ..... ADRESSE MÈL : .....

GRADE : ..... QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : .....%

AFFECTATION : .....

déclare adhérer au Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à ..... le .....  
(signature)

→ 66 % de la cotisation syndicale fait l'objet d'un crédit d'impôt sur le revenu