Syndicat National de la DGFIP
FORCE OUVRIERE
Section de l'Aveyron

fo.ddfip12@dgfip.finances.gouv.fr
http://www.fo-dgfip-sd.fr/012/

Rodez, le 16 novembre 2018

CTL du 16 novembre 2018 :

FODGFiP 12 a souhaité siéger pour cette reconvocation sur le point de l'accueil personnalisé sur rendez-vous.

Le projet représenté par la direction a subi quelques précisions et une synthèse vient compléter les explications initiales. L'accueil de deuxième niveau, sur rendez-vous téléphonique va être expérimenté dès le 2 janvier 2019 dans les SIP du département. Cela signifie que les questions complexes ne seront pas traitées de suite, pour les contribuables présents dans nos centres des finances publiques. Avec un peu de souplesse tout de même, si la personne ne peut pas revenir « facilement », elle sera tout de même reçue. Sinon, il faut une prise de rendez-vous pour un contre appel. Et là, cette prise de rendez-vous doit se faire « avec un moyen moderne » voyons ! Plusieurs canaux pour cela : l'ordinateur en libre-service, internet ou le téléphone (pour ce dernier, chers contribuables, accrochez-vous, on n'est plus assez nombreux pour répondre…). Et oui, c'est la société nouvelle qui veut ça, l'Europe aussi sans doute, puis les américains pourquoi pas… en tout cas, la dgfip ne veut plus de ce public parasite, peut-être bien plus de public du tout (CAP 2022, page 18, page 43, page 44…). Rien n'empêche papi et mamie de se payer un comptable qui, moyennant finances, assumera leurs tâches administratives. Après tout, ils n'ont déjà perdu qu'une vingtaine d'euros de retraite à cause de la CSG pour favoriser les actifs, une trentaine d'euros pour leur carte grise. Et oui, avant c'était avant, et le Service Public doit évoluer dans le bon sens ; bon sens aux yeux de nos dirigeants futuristes et surtout ultra-libéraux, ou anti-fonctionnaire c'est à vous de choisir.

Et bien sûr, le but avoué est d'étendre ce système miracle à l'ensemble des services par la suite. La finalité est de ne plus recevoir physiquement les contribuables en les dirigeants obligatoirement vers le numérique et la dématérialisation. Dans les SIE, on n'y est pas allé par quatre chemins pour obliger les redevables de la TVA à télé-déclarer et à télé-payer…

Les élus FODGFiP sont conscients que l'accueil sur rendez-vous apporte plus de qualité à la relation momentanée de l'usager et de l'administration. **Mais en l'état actuel des effectifs, est-ce également possible de rajouter une charge de travail** avec le contre appel ? Et qui plus est, les préconisations pourraient être de positionner ces appels téléphoniques sur les plages fermées au public depuis 2015. Mais l'argument utilisé il y a trois ans pour justifier les fermetures de demi-journées n'était-il pas de libérer du temps aux agents pour assurer le travail induit par l'accueil ??? On oublie vite des arguments déjà dénoncés par FODGFiP déjà à l'époque.

L'outil qui gèrera ces plannings sera alimenté par les contribuables eux-mêmes, mais sur les plages fixées par les chefs de services. Il faudra donc que l'usager choisisse un moment de sa journée d'activité pour répondre au téléphone, puis peut-être pour se déplacer si nécessaire. Mais son patron sera compréhensif, no soucy. Si actuellement il prend une heure de son travail pour venir, il peut poser sa question, voir quelqu'un de l'assiette, ensuite une autre personne du recouvrement et terminer par un paiement à la caisse (payer son impôt du coup, puis l'eau qu'il vient de recevoir et ses cantines également) : 3 services en 1 rendez-vous sur place. Mais ce n'est pas moderne ça pour un directeur général des finances publiques… les autres directeurs vont se moquer de lui…

Alors pour tous ces arguments, face à la disparition du Service Public de proximité, mais sans occulter les manques en personnels qui pèsent sur le travail énorme des collègues qui assument cette tâche quotidienne, **FODGFiP a renouvelé son vote contre** cette mise en place progressive de l'accueil sur rendez-vous. Et l'avis du CTL, bien que négatif, ne sera pas redemandé lors de la généralisation à tous les services de cette nouvelle modalité d'accueil… Dans quel état va-t-on retrouver les collègues dans quelques temps, avec un accueil de premier niveau qui va devenir plus que tendu ?

FODGFiP revendique encore et toujours des recrutements pour se donner les moyens de rendre un Service Public de qualité ! Qualité à la fois pour les contribuables, mais également pour les agents qui l'assument !

En questions diverses, la direction nous a informé que tous les agents avaient reçu par différente sorte de message les consignes pour participer au scrutin des élections professionnelles du 29 novembre au 6 décembre. Pensez à activer votre compte sans attendre, afin de vérifier que tout puisse fonctionner correctement le jour où vous souhaiterez participer au vote.

Les représentants FODGFiP 12.