



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 08 juin 2021

Déclaration liminaire Comité Technique Local du 08 juin 2021

Madame la Présidente, vous nous convoquez ce jour pour un CTL avec un ordre du jour très fourni, entre bilans et perspectives d'avenir. Bilans d'une année difficile avec la crise sanitaire et perspectives sombres tant pour les agents que pour le public.

Notre DGFIP se vide inexorablement. Pour rappel, 1800 postes sont supprimés cette année. Le plan pluriannuel n'est que verbiage pour, une fois de plus, graver dans le marbre ce qui se passe depuis des années : suppressions de postes massives, pertes et abandons de missions, réduction drastique de l'ouverture au public et des points de contact DGFIP. On dit bien DGFIP ! Et pas le bar-tabac du coin.

Et pourtant, vous nous mettez toujours sous le nez que l'utilisateur est au centre des préoccupations de la DGFIP ! Vous parlez même dans les documents préparatoires à ce CTL d'« ambition renouvelée de la DGFIP pour la stratégie de la relation aux usagers ». Déjà quand on parle des usagers, ce n'est pas très bon signe. Mais alors parler d'« ambition renouvelée », avec des réductions d'ouverture au public, des plages réservées à l'accueil sur rendez-vous uniquement, chapeau ! Qu'est-ce que ce serait sans ambition ? On peut rajouter des services débordés par les appels téléphoniques faute de personnel présent. Il n'est décidément pas bon que la DGFIP se préoccupe de l'utilisateur !

A défaut d'assurer un service public de qualité, on multiplie les canaux d'entrée. Même à Venise, ils n'ont pas autant de canaux que nous. Mais comme à Venise, ces canaux sont souvent ensablés et impraticables. Le même agent de la DGFIP doit s'occuper de l'accueil, du téléphone, des rendez-vous, des mails, de e-contact... La gondole tangué. On multiplie tous ces canaux d'entrée et dans le même temps on en réduit certains comme l'accueil pour donner l'illusion aux agents que la Direction se préoccupe de leurs conditions de travail.

FO-DGFIP revendique l'arrêt des suppressions d'emplois, un recrutement à la hauteur de nos missions et des besoins pour faire fonctionner notre service public. La fausse bonne idée de réduire les horaires d'ouverture au public n'est que de la poudre aux yeux. FO-DGFIP 12 y voit la dérive cachée qui nous mène au fur et à mesure vers une fermeture totale de l'accueil au public. On y va doucement mais sûrement. On fait

de l'URSSAF. Que les agents de la DDFIP ne s'y trompent pas, les réductions des ouvertures au public ne sont pas pour leur bien ni pour l'avenir de nos missions locales. S'il n'y a plus d'accueil, pourquoi maintenir ce service de proximité en Aveyron ? On est dans une époque où on crée à tour de bras des plate-formes téléphoniques, des services délocalisés, des externalisations de missions, et où on vante et promeut le télétravail. FO-DGFIP 12 votera contre ces attaques du service public.

Le 15 juin 2021 entreront en application les nouvelles règles du télétravail. Une grande souplesse va être apportée dans sa gestion et sa mise en place. Les chefs de service vont être une nouvelle fois très sollicités. Mais FO-DGFIP 12 rappelle que le télétravail ne doit pas être la règle pour plusieurs raisons : l'unité des collectifs de travail doit être conservée, la fluidité des échanges directs est indispensable, l'entraide et le soutien entre collègues sont primordiaux, la charge de travail sur site ne doit pas retomber sur les collègues présents physiquement, les rapports avec la hiérarchie ne peuvent se permettre d'être dégradés, les réunions de travail en présentiel sont seules à permettre de vrais échanges et à diffuser correctement les informations...

La preuve en est avec ce CTL en présentiel que nous réclamions tous. La qualité des échanges n'en sera que meilleure et ne souffrira pas d'une réunion audio limitée par SRF Business à 3h. Sauf peut-être pour les participants en audio...

Dans son message du 1^{er} juin 2021, le Directeur Général indique une nouvelle fois que la bataille des chiffres continue. Le DG se gargarise de donner des chiffres statistiques qui vont dans le sens du vent des réformes qu'il porte. Il a annoncé une baisse de 61 % d'accueil physique pendant la campagne d'impôt sur le revenu. Après des mois de fermeture des services d'accueil à cause de la crise sanitaire, puis lors de la réouverture avec la mise en place de jauges limitatives en zone d'accueil, la validation automatique des déclarations, des contribuables qui pensent que nos services sont toujours fermés à cause du confinement, ou des campagnes publicitaires vantant l'utilisation d'autres canaux d'informations que l'accueil physique, cette baisse de 61 % est pour nous organisée et imposée par Bercy. Merci la crise sanitaire. Si on était au Medef, on dirait « on peut encore faire mieux ».

La DGFIP n'a d'ailleurs toujours pas peur du ridicule. Elle avait déjà mis en place Oups pour le droit à l'erreur. Maintenant, vous pouvez faire appel à un AMI, l'Assistant Messagerie Impôts, qui est là pour accompagner les contribuables dans leurs démarches. Le robot remplace l'humain, la bien nommée interface homme-machine. Quelle horreur ! On pourrait aussi vous parler des vidéos en ligne pour aider les gens dans leurs téléprocédures. Vous ne savez pas créer un espace professionnel sur impots.gouv, regardez la vidéo en ligne. Vous ne savez pas télédéclarer le bilan de votre SCI, regardez la vidéo en ligne. Si vous n'avez pas internet, et qu'il n'y a plus de services de la DGFIP autour de chez vous, ben..., ben..., pensez à remercier l'« ambition renouvelée de la DGFIP pour la stratégie de la relation aux usagers » !

La DGFIP, dans son grand souci de l'utilisateur, participe à Voxusagers.gouv.fr, encore une grande trouvaille de la DITP (Direction Interministérielle de la Transformation Publique) de notre amie Amélie De Montchalin. C'est pourquoi, dans la

préparation de ce CTL, nous sommes allés consulter ce site qui mériterait lui aussi un article dans le Canard Enchaîné. Si Arsène Lupin, le 01 juin 2021, était satisfait du service de déclaration en ligne, ce n'était pas le cas de François qui trouvait la messagerie des impôts obsolète le 31 mai et qui attend toujours une réponse. Mais il y a plus grave. On peut lire sur ce site la détresse d'une certaine MaL qui, suite au décès de son mari, n'arrive pas à trouver les montants à déclarer. Malgré impôts.gouv.fr ou la plate-forme téléphonique, on lui dit toujours de corriger. Cette dame demande de l'humain. La DGFIP ne lui a pas répondu, c'est la CARSAT qui fait le job, et quel job :

Suite au décès de mon mari, impossible d'avoir un humain ou des renseignements (Carsat et Impôts)

C'est à devenir fou !

J'ai perdu mon mari cette année. Je dois faire deux déclarations : une pour le couple et une pour moi, à la date du décès. Sauf que je n'arrive pas à trouver les montants à déclarer. Impots.gouv ou téléphone disent de corriger les montants, c'est tout.

L'assurance retraite donne le montant global déclaré et les mensualités détaillées. Sauf que je n'arrive pas à retrouver le montant déclaré pour savoir combien il était à la mort de mon mari...

Je n'en peux plus entre les calculs et les recherches sur internet et ce ... de téléphone ou on essaie tous les chiffres pour se rendre compte qu'ils ne savent que lire ce qui est écrit sur internet...

MaL le 17/05/2021 à Bayonne, 64100

Histoire postée par la personne directement concernée

Avez-vous vécu une expérience similaire ?

OUI

NON



RÉPONSE DU SERVICE

Bonjour MaL,

Nous sommes vraiment désolés de cette situation qui ajoute très certainement à la douloureuse période que vous traversez. Nos équipes mettent tout en œuvre pour améliorer le service qu'il convient de rendre à nos assurés dans un tel contexte.

Nous revenons vers vous dans les meilleurs délais.

Bien à vous,

Thierry, Carsat Aquitaine

le 20/05/2021

Mais on peut trouver bien plus triste sur voxusagers.gouv.fr, comme cette dame de 74 ans qui n'arrive pas à se connecter depuis plusieurs heures et qui stresse. Cette fois c'est Camille de la DGFIP qui lui répond en la remerciant d'avoir partagé son expérience... mais sans réponse à sa question.

Déclaration d'impôt 2020 : je n'arrive pas à me connecter pour modifier ma déclaration

Bonjour,

Mercredi 28/04/2021 depuis 15H j'essaie en vain de me connecter à ma déclaration de revenu afin d'apporter des modifications.

Mon ordinateur m'indique que la page n'est pas sécurisée, je ne peux donc pas l'ouvrir.

Mon bureau est encombré des nombreux papiers reçus des administrations...

J'ai déjà eu beaucoup de mal à me connecter sur les sites des différents organismes afin de vérifier les montants déclarés.

Pourriez-vous SVP signaler lorsqu'il y a un problème de connexion ?

J'ai 74 ans, je veux bien faire des efforts mais je stresse depuis 3h et ce n'est pas très bon pour la santé !

GGALEX le 28/04/2021 à Clamart, 92140

Histoire postée par la personne directement concernée

Avez-vous vécu une expérience similaire ?

OUI

NON



RÉPONSE DU SERVICE



GGALEX n'a pas trouvé cette réponse utile

Bonjour GGALEX,

Merci d'avoir partagé votre expérience sur Services Publics +. Nous avons pris connaissance de votre témoignage qui nous est utile pour améliorer la qualité de service.

Cordialement,

Pour la DGFIP, Camille

le 31/05/2021

On pourrait multiplier les exemples, puisque c'est du concret. Mais on constate que bien souvent, cette fameuse Camille de la DGFIP, fait un copier-coller totalement hors-sujet en remerciant les gens du partage de leur expérience mais sans apporter de réponse à leurs questions, à leur grand désarroi bien souvent... La DGFIP 2.0 dans toute sa splendeur !

FO-DGFIP ne cessera de dénoncer la déshumanisation et l'abandon des usagers d'un service public de proximité tel que nous le connaissions en Aveyron.



Les représentants FODGFIP-12.