

Monsieur Bruno BEZARD
Directeur Général des Finances Publiques
Télédoc 341
Ministère du Budget
139 rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

Réf : JYB/LR

Objet : Groupe de travail « Accueil des usagers de la DGFIP »

Monsieur le Directeur Général,

Vous réunissez un groupe de travail sur la mission accueil des usagers à la DGFIP, le 10 juin 2013.

Parce que nous considérons que les conditions d'organisation des groupes de travail ne sont toujours pas propices à un dialogue social de qualité, le Syndicat National F.O.-DGFIP n'y sera pas représenté.

Il tient cependant à vous faire part de ses réactions et propositions sur ce sujet.

L'exercice de cette mission engendre, pour tous les personnels concernés, une dégradation des conditions de travail et une augmentation du stress. En effet, ces agents, qui relèvent souvent d'autres services, la réalisent trop fréquemment au détriment des missions d'assiette ou de recouvrement qui leur sont confiées.

Pour le Syndicat National F.O.-DGFIP, toute réflexion sur ce thème nécessite donc que la mission accueil soit précisément quantifiée en terme d'emploi et que ces emplois nécessaires soient immédiatement créés.

Par ailleurs, les contraintes d'exercice de la mission d'accueil des usagers exigent un effort qualitatif et quantitatif de formation.

Le Syndicat National F.O.-DGFIP demande donc l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan de formation très concret et adapté aux spécificités de la mission.

Si la valorisation de cette mission est essentielle, car la crédibilité de la DGFIP est en jeu, elle doit nécessairement avoir un volet indemnitaire.

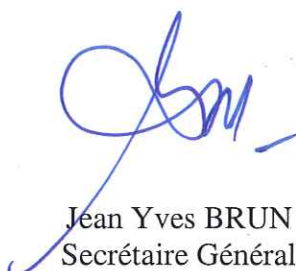
.../...

Le Syndicat National F.O.-DGFIP exige ainsi qu'un signe fort de reconnaissance soit adressé aux agents exerçant « l'accueil généraliste intégré », accueil physique et téléphonique. Notre organisation revendique ici clairement une « indemnité spécifique », selon le principe de « l'indemnité de caisse » attribuée sous conditions aux caissiers en postes comptables.

La diversité des applications informatiques est devenue préjudiciable à la qualité de vie au travail des personnels de l'accueil, comme au bon exercice de cette mission, parce qu'elle génère des pertes de temps difficilement ressenties par les agents.

Le Syndicat F.O.-DGFIP considère donc que la création d'un outil informatique unique et performant doit être une priorité pour notre administration.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Jean Yves BRUN
Secrétaire Général