



DES ÉCONOMIES DE BOUTS D'ÉLASTIQUES !

Est-ce exact ? Il semblerait qu'en vue de faire des économies, les enlisseuses dont ont été dotés des postes "Collectivités locales", seraient appelées à être supprimées ! Pour ceux ne connaissant pas cette mission, ces machines servent à confectionner les paquets des comptes de gestion, une tâche on ne peut plus fastidieuse....



Et bien retour vers un passé lointain : la DRFiP44 commanderait des élastiques. C'est mieux que la ficelle longtemps utilisée certes... mais la plupart d'entre nous le sait, les élastiques ne résistent pas au temps dans les archives !

Qu'importe ! Ce sont les services de la Cour des Comptes qui verront les feuillets s'éparpiller dans quelques années !

Au fait quel est le gain escompté ? Au tout numérique s'ajouterait désormais le tout élastique ! Moins classe non ?

L'ACCUEIL À GUICHETS FERMÉS

Un groupe de travail sur ce sujet avait pour ordre du jour :

- l'expérimentation d'un centre de contacts téléphoniques et courriels pour les contribuables particuliers,
- l'expérimentation de l'accueil sur rendez-vous,
- l'expérimentation tablettes/ordinateurs en libre service dans les CDFiP, usagers particuliers,
- travaux en association avec le Secrétariat Général de la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP).

Dans ses propos liminaires, **FO** a soutenu que les agents en charge de l'accueil sont confrontés à un exercice de plus en plus difficile de la mission qui implique des sujétions très particulières. **FO** a rappelé que, si les Directeurs Généraux successifs ont reconnu la difficulté croissante de la mission, et même s'il avait été annoncé une reconnaissance par l'attribution d'un volet indemnitaire, aucune mesure concrète n'est venue confirmer cette orientation. D'autant que les documents transmis font certes apparaître une augmentation de la volumétrie de l'accueil multicanaux, mais l'accueil physique, qualifié de stable par la Direction Générale, reste de fait toujours en croissance, même modérée, sur les dernières années.

Conjuguée aux suppressions d'emplois, la conséquence est immédiate sur la dégradation d'exercice des missions dites de "back office", assiette et recouvrement, puisque les agents en charge de ces missions sont de plus en plus sollicités pour "dépanner" l'accueil.

FO s'est étonné que le décompte soit limité durant les différentes campagnes (avis et déclaratives) dans les SIP qui disposent d'outil de comptage autres que manuels ? Cela ôte beaucoup d'intérêt aux comparaisons. Outre la volumétrie, l'accueil s'exerce dans un contexte social souvent brûlant.

Le sujet de la sécurité des agents doit être une préoccupation centrale. Pour **FO**, il est impératif que le recensement des incivilités, sous toutes leurs formes,



soit effectif et exhaustif. À ce sujet, **FO** a exigé que l'usage du pseudonyme soit autorisé, même s'il doit être encadré.

Les documents préparatoires comprenaient également un volet formation. Pour **FO**, la formation, tant initiale qu'en cours de carrière, doit être développée et mieux promue. Cependant, on se heurte très rapidement à la question des moyens humains et budgétaires nécessaires à une formation de qualité.

FO a d'ailleurs rappelé que le nombre de jours de formation par agent ne cesse de diminuer pour atteindre des records année après année comme il a pu le démontrer lors du CT de réseau sur la formation professionnelle au vu des propres statistiques de la Direction Générale. Il y a donc loin de la théorie à la pratique ?

Deux points concernaient le développement de l'accueil sur rendez-vous et la mise en place de plates-formes téléphoniques. Le but étant bien évidemment de délester un accueil physique submergé.

Pour **FO**, c'est l'illustration parfaite de l'effet des suppressions d'emplois. La solution ne se trouve donc pas dans des palliatifs hasardeux, mais dans l'arrêt de ces suppressions, un bilan réellement contradictoire et la re-création des emplois où cela s'avère nécessaire.

L'accueil sur rendez-vous n'est pas une nouveauté, ni une innovation. Dans les structures de l'ex DGI comme les Centres des Impôts, il y avait 2 demi journées par semaine de rendez-vous et dans les recettes des impôts (hormis le guichet), la réception se faisait uniquement sur rendez-vous. Rien n'est inventé et l'eau tiède reste l'eau tiède.

Le projet de mise en place de plates-formes est une nouvelle spécialisation de mission. **FO** est opposé aux retraits multiples des missions de ces postes comptables. Après la mise en place des Centres Prélèvement Service (CPS) et Centres Impôt Service (CIS), la DGFIP veut aller encore plus loin et entend créer des super plate-formes, avec tous les problèmes liés à leur industriel, notamment en termes de conditions de travail.

Pour les agents, c'est une mission à part entière qu'ils souhaitent exercer au même titre que les autres, dans le cadre d'un traitement global des dossiers. Il y a une nouvelle fois, un très fort risque de déresponsabilisation des agents qui mettrait en péril la DGFIP. Responsabilité des agents de la DGFIP qui est reconnue hors normes par rapport à d'autres administrations avec lesquelles des parallèles sont dangereux, voire impossibles.

Pour **FO**, là encore, le seul vrai remède est le volume d'emplois suffisants en regard des charges. Concernant l'expérimentation de l'utilisation de tablettes numériques, smart-phones et autres en libre service, la DGFIP valorise le constat que 40% des usagers, qui ont participé à cette expérimentation, sont satisfaits. Cela signifie, à contrario, que 60 % d'entre eux ne le seraient pas.

