



## Groupe de travail Accueil du 30 juin 2014

**COUPE DU MONDE "DGFIP" !  
ACCUEILS DÉSHUMANISÉS = 3\*  
SERVICES AU PUBLIC = 0**

Ce GT était présidé par le 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, **FO** 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.

**FO** 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 (DG) qu'elles portaient toutes en germe la casse programmée du réseau territorial de la DGFIP au travers de la démarche stratégique. La DG 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, la direction a précisé que les fiches présentées étaient toutes empreintes de sincérité : pour **FO**, 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.

**Sur "l'anonymisation", dixit la direction, c'est un point qui fait débat aujourd'hui tant à la DGFIP qu'en interministériel (Intérieur).** Toutefois, elle comprend notre impatience. À ce sujet, **FO** 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 DG 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 oeuvre.

**FO** 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, la direction 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.



**FO** a la confirmation que notre DG 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 :** **FO** 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 **FO**, 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. **FO** 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 DG, dans ses réponses, a précisé :

- qu'à l'avenir le comptage des appels téléphoniques entre CIS et SIP serait précisé.
- 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, **FO** a relaté à la DG les remontées des départements expérimentateurs. Le moins que l'on puisse dire et que cette mesurette 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

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

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.



de répondre aux usagers qui les sollicitent.

Comme **FO** l'a dénoncé lors du CTR du 20 mai dernier, 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.

Pour **FO**, 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 1er 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 1er 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).

La direction 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 **FO** 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, **FO** 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 **FO**, est de donner les moyens humains aux services locaux

**Les formations "accueil" à la DGFIP** : nous ont été présentées celles existantes dans l'offre de formation ENFIP à destination des scolarités initiales A, B et C ainsi que le volet formation continue.

**FO** 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 **FO**, 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** 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 :



● 1er 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.

● 2ème 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.

**FO** 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.

**FO** 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, **FO** condamne toutes ces expérimentations qui sont autant de signaux de la destruction entamée de notre réseau de postes et de services au public.

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

