

L'ECUEIL SUR RENDEZ-VOUS !

Dans de nombreux sites du département, la mise en place de l'accueil uniquement sur Rendez-Vous est lancée.

Qu'importe les organisations syndicales, qu'importe le respect de l'institution qu'incarne le CTL !!!
Le **Dialogue¹ Social** est méprisé.

Vive les simulacres d'expérimentation où tout est décidé d'avance !!!

L'accueil du public va, donc, être totalement repensé non pas pour rendre un meilleur service aux contribuables et pour améliorer les conditions des agents, mais pour amplifier une économie de moyens qui rend notre réseau exsangue.

Bienvenue dans le monde merveilleux des front-office et des back-office.

Il s'agit d'une **course folle** en avant vers l'hyper-rationalisation des moyens alloués et d'une véritable obsession de l'administration sur l'accueil.

La Direction Générale veut faire rentrer un éléphant dans un réfrigérateur en s'obstinant à vouloir adapter des volumes de sous-emplois chroniques aux missions.

Mais pas seulement...

FO DGFIP 73 dénonce une approche « purement » comptable cherchant à se débarrasser de missions chronophages et qui ne rapportent rien (délais, bordereaux de situation, P237,...).

L'un des arguments avancés par la Direction Générale est que la multiplicité des guichets d'accueil physique affaiblirait la « visibilité des autres points d'accès » et nuirait à l'usage d'internet.

Rappelons qu'il existe un fossé générationnel, laissant les personnes âgées en marge des nouvelles technologies ; un fossé social, qui exclut les plus démunis ; et un fossé culturel, qui prive les moins instruits des opportunités de l'outil informatique.

Un Service Public digne de ce nom se doit d'offrir une prestation de qualité et de proximité à **tous les citoyens y compris les oubliés de la fracture numérique**.

Réduire le service d'accueil, c'est en fait rendre obligatoire un accueil à distance, déshumanisé et surtout inégalitaire.

De plus, le jour de fermeture au public ne suffit plus. D'autres jours ou demies-journées de fermeture au public sont évoquées. Il faut bien trouver du temps pour la gestion des dossiers !!!

Les conclusions quelque peu faciles tirées des expérimentations dans seulement deux départements pilotes (Aube et Val de-Marne), sont de généraliser l'accueil sur rendez-vous...

1 Le mot Dialogue vient du grec « dialogos » formé à partir de 2 éléments: " dia " qui signifie "à travers , entre" " logos " qui signifie "la parole, le discours "D'après son étymologie, ce mot désigne donc un discours, un propos, un échange tenu entre différentes personnes.

FO DGFIP 73 trouve ce parallèle des plus inquiétants.

En effet, tout ceci peut conduire à des fermetures définitives comme on l'a vu dans des antennes des Caisses d'Allocations Familiales ou de la Sécurité Sociale, et à une nouvelle forme d'accueil physique, très chronophage et stressante. La Direction va-t-elle inventer les « **dispensaires fiscaux** » pour les populations les plus fragilisées ?

Pour faire passer la pilule, il faut bien sûr complimenter les agents !

Et la Direction Générale n'est pas avare de louanges. Ainsi, on peut lire dans les multiples rapports en faveur de cet accueil personnalisé qu'il « permet de valoriser le savoir-faire de l'agent, sa technicité est soulignée davantage sans doute que dans le traitement d'un flot ininterrompu de réception ».

Pour la Direction Générale, le Rendez-Vous sur mesure va « faciliter l'organisation des services d'accueil et améliorer les conditions de vie au travail des agents par une atténuation du stress lié à la réception de masse ».

A l'aube du PPCR et du RIFSEEP, FO DGFIP 73 met en garde les agents quant aux impératifs de technicité et de savoir-faire !

Enfin, **FO DGFIP 73** n'est pas dupe et fait immédiatement le lien entre l'accueil sur rendez-vous et le projet de « prélèvement à la source » : L'utilisateur devra, dans bien des cas, solliciter la DGFIP pour qu'elle prenne compte de sa situation personnelle et la transmette auprès de son employeur ! La DG anticipe un engorgement de l'accueil via une mobilisation accrue de tous les agents.

Notre administration veut moins d'accueil de masse, et parle de réduire ainsi le stress !!! Au passage, quel aveu de la DG quant au burn-out qui gagne toutes nos structures!

F.O-DGFIP 73 AFFIRME :

- QU'IL FAUT **METTRE UN TERME** AUX FERMETURES DE POSTES ET AUX SUPPRESSIONS D'EMPLOIS QU'UN TEL PROJET SUPPOSE.
- QU'IL Y A URGENCE A **ABANDONNER** LE PPCR ET LE RIFSEEP.
- QU'IL EST IMPERATIF D'ETRE **RECONNAISSANT** ENVERS LES AGENTS TOUJOURS PLUS FLEXIBLES ET EXEMPLAIRES !!!
- QU'IL Y A, TOUT SIMPLEMENT, URGENCE A **METTRE FIN AU DEMANTELEMENT** DES SERVICES PUBLICS DONT LA DGFIP.

