



FORCE OUVRIERE
LE SYNDICAT QUI RESTE UN SYNDICAT

DRFIP d'Ile-de-France et du département de Paris
94 rue Réaumur 75104 Paris Cedex 02
☎ 01.55.80.66.43 ☎ 01 55 80 66 49
@: <http://www.fo-dgfip-sd.fr/075/>
✉: fo.drifip75@dgfip.finances.gouv.fr

Juillet 2016

La restructuration de l'accueil à la DGFIP

Le 21/06/2016, la DGFIP a diffusé une circulaire portant «*Evolution du dispositif d'accueil des usagers- Déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous dans les services locaux*».

Il s'agit pour tous les services de s'inscrire «*dans la démarche de modernisation des canaux de contact proposé aux usagers en vue de renforcer la qualité de service offerte par la DGFIP*».

Plus précisément, il s'agit d'améliorer le «*dispositif d'accueil des usagers grâce à une plus grande complémentarité entre les différents canaux de contact*».

Les différents canaux de contact pour l'accueil sont : l'application «*e-contact*», l'ouverture prochaine du nouveau site [impôts.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), la création de nouvelles plates-formes «*centres de contact*», et enfin le déploiement de l'accueil personnalisé.

Quel est l'objectif selon la circulaire ?

L'objectif de la DGFIP est de renforcer «*l'autonomie*» des usagers en améliorant «*l'offre de services*» pour permettre aux usagers «*l'exercice du libre choix du canal de contact qui a leur préférence*».

Mais en fait, il s'agit de valoriser le «*contact à distance, en ligne ou au téléphone, pour dispenser l'utilisateur d'avoir à se déplacer*».

Ainsi, la circulaire fait la promotion de «*l'accueil personnalisé*» qui devrait tout à la fois «*améliorer la qualité de service en évitant aux usagers de se déplacer*» et «*familiariser les usagers avec l'offre de service en ligne*».

Mais comment donc fonctionnerait «*l'accueil personnalisé*» ?

La prise de rendez-vous deviendrait l'événement déterminant.

En effet, «*la démarche d'accueil personnalisé vise à adapter l'accueil physique aux besoins des usagers en leur offrant plusieurs canaux d'accès pour les prises de rendez-vous*».

Ces canaux d'accès pour les rendez-vous sont : le téléphone, le guichet, et internet, c'est à dire le nouveau portail [impôts.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), par lequel les usagers «*accéderont à l'offre de rendez-vous dans leur site local*».

Une fois que le rendez-vous aura été sollicité par l'utilisateur (nulle part il est écrit «*contribuable*»), les agents gérant les rendez-vous devront pratiquer le «*rappel téléphonique*», ou «*contre-appel*», car il permettrait «*à l'utilisateur de n'avoir pas à se déplacer dans un cas sur trois*».

Que va-t-il donc rester des guichets ?

En définitive, selon la circulaire, le rôle d'un agent au guichet serait de répondre aux «*démarches simples*», mais aussi et surtout de permettre à «*l'utilisateur lui-même*» de traiter sa démarche «*le cas*».

échéant avec l'accompagnement d'un agent dans l'espace libre-service du centre des finances publiques ». Il s'agit bel et bien de « l'accompagnement sur les ordinateurs en libre-service » ! Quant aux « demandes complexes », elles « pourront être traitées en box, sur rendez-vous ».

Quelles seraient les conséquences ?

La mise en place de « *l'outil dédié* » (le nouveau portail) et le déploiement de « *l'accueil personnalisé* » permettraient à chaque chef de service (SIP, SIE, Trésoreries, SDE, CDIF, SPF...) de « *paramétrer les agendas des rendez-vous de son service en fonction de l'organisation de l'accueil personnalisé* ». Ainsi, chaque chef de service serait tenu de réaliser, dans son site ou service local, un des objectifs publié dans « Les lignes directrices de la DGFIP », à savoir : la « *modulation des horaires d'ouverture au public* ».

Mais, ces réductions des horaires d'ouverture ne permettraient-elles pas de fermer purement et simplement certains guichets ? Ces modulations ne permettraient-elles pas de procéder à des regroupements « d'accueil personnalisé » sur des sites locaux choisis par la direction ?

De plus, selon la charge de l'accueil personnalisé, se pourrait-il que chaque site local, voire chaque service, puisse avoir des horaires d'ouverture différents... ?

Les projets et expérimentations de « *suppression du numéraire à terme* », ou « *caisse sans numéraire* », vont exactement dans le même sens : moduler les horaires, supprimer des guichets...

Une accélération soudaine ?

Enfin, « *le déploiement de l'accueil personnalisé* » devient subitement une priorité. Les termes de la circulaire sont sans appel : « *les directions sont invitées à faire remonter (...) l'état de leur réflexion sur un éventuel déploiement de ce dispositif avant le 25 juillet 2016* ».

Autrement dit, la mise en place doit se faire immédiatement !

Pour FO, c'est non !

Cette restructuration de l'accueil, comme toutes les autres restructurations, n'a qu'un seul objectif : à la fois pallier et permettre les suppressions d'emplois, seul et unique fil directeur de la DGFIP depuis des années.

Plus que jamais Force Ouvrière revendique :

- l'arrêt des suppressions d'emplois et des restructurations**
- le maintien de tous les services, de toutes les missions, et des horaires d'ouverture**
- l'embauche de tous les fonctionnaires indispensables au service public et à l'accomplissement de toutes les missions de la DGFIP**
- la revalorisation immédiate de 8 % du point d'indice et l'attribution de 50 points d'indice pour tous**
- le respect du Statut Général de la Fonction Publique et de tous les statuts particuliers**