



# L'ACCUEIL À GUICHETS FERMÉS



17 Mars 2014

**C**e groupe de travail du 12 mars 2014 était présidé par M. GIRAULT, chef de la mission « stratégie relations aux publics », et 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).

**La délégation F.O.-DGFIP a rappelé les sujétions particulières de l'accueil**

Dans ses propos liminaires, la délégation **F.O.-DGFIP** a soutenu que les agents en charge de l'accueil étaient confrontés à un exercice de plus en plus difficile de la mission qui impliquait des sujétions très particulières.

Il 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'était venue confirmer cette orientation.

D'autant que, dans l'état actuel, rien n'était précisé sur le montant indemnitaire envisagé pas plus que sur ses modalités d'attribution et de versement.

Dans le contexte de gel de la rémunération depuis juillet 2010, le Syndicat attendait des réponses claires sur les orientations de la Direction Générale en la matière.

D'autant que les documents transmis faisaient 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.

Conjugée aux suppressions d'emplois, la conséquence était immédiate sur la dégradation d'exercice des missions dites de « back office », assiette et recouvrement, puisque les agents en charge de ces missions étaient de plus en plus sollicités pour « dépanner » l'accueil.

La délégation s'est étonnée que le décompte soit limité durant les différentes campagnes (avis et déclaratives) dans les postes Service des Impôts des Particuliers (SIP) qui disposent d'outil de comptage autres que manuels ? Cela ôtait 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 **F.O.-DGFIP**, il est impératif que le recensement des incivilités, sous toutes leurs formes, soit effectif et exhaustif.

À ce sujet, **F.O.-DGFIP** a exigé que l'usage du pseudonyme soit autorisé, même s'il doit être encadré.

Les documents préparatoires comprenaient également un volet formation. Pour le Syndicat, 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.

**F.O.-DGFIP** a d'ailleurs rappelé que le nombre de jours de formation par agent ne cessait de diminuer pour atteindre des records après l'année 2000 comme il a pu le démontrer lors du Comité technique 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 est bien évidemment de délester un accueil physique submergé.

Pour **F.O.-DGFIP**, 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 ½ 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.

**F.O.-DGFIP** 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 Direction Générale veut aller encore plus loin et entend créer des super plate-formes, avec tous les problèmes liés à leur caractère industriel, notamment en terme 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 **F.O.-DGFIP**, là encore le seul vrai remède est le volume d'emploi suffisant en regard des charges.

Concernant l'expérimentation de l'utilisation de tablettes numériques, smart-phones et autres ordinateurs en libre service, l'Administration 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.

D'autant que ce taux de satisfaction doit être largement pondéré, car bon nombre d'usagers ont refusé ce gadget. La question est donc de connaître le nombre d'expérimentateurs réels.

En conséquence, le Syndicat reste très dubitatif et incrédule sur la quantification du succès de cette opération.

## ÉLÉMENTS DE RÉPONSE ET PRÉCISIONS...

Au cours des débats des éléments de réponse et précisions ont été apportés.

### INDEMNITAIRE SPÉCIFIQUE POUR LES AGENTS D'ACCUEIL

Le périmètre des agents éligibles à la perception de cette indemnité est en cours de détermination.

La Direction Générale a cependant formulé une hésitation au sujet des caissiers, ce qui pour **F.O.-DGFIP** n'est tout simplement pas concevable. Le montant reste malheureusement inconnu, il a malgré tout été évoqué quelques centaines d'euros. La mise en paiement devrait pour sa part intervenir, selon les assurances de la DGFIP, d'ici l'été sur la paye de juin ou juillet.

### VOLET SÉCURITÉ

A ce sujet et plus particulièrement concernant l'usage du pseudonyme, la Direction Générale a indiqué être toujours en phase de consultation dans un cadre interministériel (charte Marianne).

En tout état de cause, la décision devrait intervenir avant l'été.

Pour **F.O.-DGFIP**, il serait inconcevable de ne pas honorer les précédentes prises de position actant cette possibilité, notamment à l'occasion du GT du 15 novembre 2012.

### VOLET FORMATION

La DGFIP s'est vu proposé l'expérimentation d'une formation comportementale à la relation de service par le SGMAP. Nous sommes à

ce stade dans l'attente des mises en œuvre, sachant qu'aucun engagement budgétaire ne sera supporté par la DGFIP.

### PLAGES HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

Du fait de la disparité des décisions des directions territoriales, la « politique de la maison » en terme d'heures d'ouverture au public est en cours de détermination et un cadrage est à venir.

La DG soutient qu'il n'y a aucun parallèle avec un quelconque développement de l'accueil sur rendez-vous.

**F.O.-DGFIP** ne peut que rappeler les terme de sa déclaration liminaire.

La réduction des plages horaires quotidienne d'ouverture au public ou la fermeture certaines demi-journées ou journées dans la semaine est désormais une tendance lourde du réseau.

L'impossibilité d'assurer correctement la mission accueil est mis en évidence par les directions territoriales qui acceptent avec empressement les contractions d'horaires d'ouverture, demandées par les agents et les comptables.

Une fois encore, pour **F.O.-DGFIP**, il s'agit de soins palliatifs et non curatifs. Si cela apporte, sans contestation aucune, un ballon d'oxygène aux agents et aux comptables, qui en sont souvent demandeurs, cette solution est un pis allé qui se doit d'être temporaire.

Cela engendre de fait un transfert des flux vers les périodes d'ouverture ou d'accueil téléphonique et donc augmentation de la grosseur des « vagues » d'utilisateurs. Les difficultés à gérer ces flux ne sont donc pas supprimées, mais concentrées, voire déportées.

Car souvent cela entraîne aussi un déplacement du public vers d'autres sites de la DGFIP, ce qui non seulement fait injustement peser une dépense supplémentaire sur l'utilisateur, mais constitue une menace à terme sur le réseau de proximité.

Ainsi, alors que l'emploi reste le seul remède à même d'assurer un service public républicain de qualité, l'Administration continue désespérément

à ignorer le problème et poursuit la recherche de la pierre philosophale qui permettra d'assurer les missions sans agents.

### Expérimentation des centres de contacts

Une dizaine d'agents devraient être impliqués dans cette expérimentation sans être prélevés dans les services, ce qui ne sera sûrement pas le cas, s'il y a généralisation... Le but est d'assurer une partie des missions des SIP, des CPS et CIS.

L'implantation de ces centres serait départementale, voire supra-départementale : régionale, inter-régionales, nul ne le sait.

**F.O.-DGFIP** s'est clairement positionné contre cette expérimentation en rappelant son opposition à la spécialisation, véritable hémorragie des missions pour les postes comptables, à l'industrialisation à outrance qui entraîne de mauvaises conditions de travail tout en soutenant la gestion globale des dossiers

dans les postes comptables avec les emplois nécessaires ...

Selon la DGFIP, la création des centres de contacts, point d'entrée téléphonique et Internet, peut aussi être étendu à l'accueil physique, « ce n'est pas antinomique, mais la réflexion est trop précoce ».

SIP, centres de contacts, CIS, CPS : pour **F.O.-DGFIP**, la multiplication d'interlocuteurs signent la mort effective du principe du Guichet Fiscal Unique, fondateur de la fusion et ne va pas améliorer les relations avec des contribuables de nouveaux perdus face à la création de toutes ces structures spécialisées.

Il est temps de donner les moyens aux postes comptables de répondre aux usagers qui les contactent et d'éloigner toujours plus les agents de la DGFIP des citoyens.

Pour le Syndicat, la solution se trouve dans les emplois suffisants, permettant d'accomplir l'ensemble des missions de service public, au travers d'un réseau de proximité au contact des usagers.

## RENFORCER LES MISSIONS ET SAUVEGARDER LE RÉSEAU DE LA DGFIP

### C'EST POSSIBLE



C'EST LE 20 MARS 2014

## SOYEZ TOUTES ET TOUS EN GRÈVE PARTICIPEZ NOMBREUX AUX MANIFESTATIONS

BULLETIN  
D'ADHESION



NOM : ..... PRÉNOM : .....

N° DGI ou N° AGORA : ..... ADRESSE MÈL : .....

GRADE : ..... QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : .....%

AFFECTATION : .....  
déclare adhérer au Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à ..... le .....  
(signature)

→ 66 % de la cotisation syndicale fait l'objet d'un crédit d'impôt sur le revenu