

Conséquences de la fermeture de l'accueil antenne SIP Sud Vaucluse sur le SGC Pertuis

Mél FO du 21 avril 2023 :

Monsieur le Directeur,

Par ce message, FO-DGFIP 84 attire votre attention sur les conséquences pour le SGC de Pertuis des opérations de travaux sur le site du Centre des Finances Publiques de Cavaillon qui ont commencé en avril 2023.

FO-DGFIP 84 a récemment appris que l'accueil du SIP de Cavaillon était fermé sans que le public ait été prévenu depuis le début de la semaine. La réouverture de l'accueil devrait intervenir la semaine prochaine.

Pour obtenir des renseignements, les contribuables se tournent vers le SGC de Pertuis. Ainsi, les collègues dudit service sont fortement sollicités afin de répondre aux questions fiscales, notamment sur la déclaration à réaliser au travers de l'espace personnel sur impots.gouv.fr (GMBI), ou des questions liées à la campagne d'impôt sur le revenu. Renseignement pris auprès du SGC, 80 % des questions posées au guichet relèvent du domaine fiscal.

Malgré la meilleure volonté des collègues chargés du guichet à Pertuis, il ne leur est pas possible de répondre aux questions les plus techniques, voire même d'aider les usagers qui n'ont pas Internet et souhaitent renseigner leurs dossiers sur GMBI. FO vous informe que les contribuables sans connexion Internet viennent déposer des déclarations GMBI papiers au SGC. De telles situations génèrent des conflits et du stress à l'accueil du SGC. Qui plus est, l'EFS ne peut se substituer aux services de la DGFIP.

Tout cela démontre, s'il en était besoin, qu'il est indispensable de garantir un accueil de proximité de la DGFIP pour les contribuables vauclusiens.

Pour FO-DGFIP, les contribuables de Cavaillon doivent pouvoir accéder régulièrement à nos services. Si une telle situation se reproduit à l'avenir, FO-DGFIP 84 vous demande d'organiser une permanence accueillant le public en concertation avec la municipalité de Cavaillon, à la mairie ou à la bibliothèque proche du CDFIP par exemple.

Cordialement

Christian PERNOT

Secrétaire départemental FO DGFIP 84
Téléphone : 06 68 62 20 30

Réponse DDFIP 21/04/2023 :

Bonjour M. Pernot,

Le choix de fermer l'accueil de l'antenne de Cavaillon du SIP Sud Vaucluse cette semaine a été dicté par le souci de la direction de préserver les conditions de vie au travail des agents du service compte tenu des réaménagements en cours. Sauf à mener les travaux uniquement l'après-midi durant au moins deux semaines, avec les désagréments causés aux personnels et les difficultés pour recevoir les contribuables dans des conditions convenables, il est apparu préférable de fermer l'accueil cette semaine, qui en tout début de campagne déclarative n'est pas trop chargée. Un affichage a été fait à l'attention des contribuables, et un arrêté de fermeture publié au RAA de la préfecture.

Nous n'avions pas anticipé l'effet de report sur Pertuis avant que la cheffe de service du SGC ne nous en alerte. Si bien entendu les agents du SGC ne peuvent évidemment répondre aux questions les plus techniques posées par les contribuables sur leur déclaration de revenus, tous les services de la DGFIP se doivent d'assurer un accueil de 1er niveau, en renvoyant à la messagerie spécialisée ou à une prise de RV en ligne. C'est le cas également des EFS, dont les animateurs ont été formés à cette fin (cinq sessions organisées à cet effet entre le 23/03 et le 07/04 par la DDFIP).

Je suis bien d'accord avec vous sur le fait que nous devons assurer un accueil de proximité de qualité aux contribuables vauclusiens : c'est ce que nous faisons aujourd'hui, en ayant de surcroît généralisé cette année des permanences des agents des SIP dans la très grande majorité des EFS, dont le calendrier a été communiqué à la presse. Il n'est pas prévu que l'accueil du CDIF de Cavaillon, qui accueille l'antenne du SIP Sud-Vaucluse, soit fermé plus avant durant la période de la campagne déclarative.

Bien cordialement,

Mél FO du 28/04/2023 :

Monsieur le Directeur,

Par courriel du 21/04/2023, nous avons attiré votre attention sur le surcroît de travail subi par le SGC de PERTUIS du fait de la fermeture temporaire de l'accueil du SIP de Cavaillon. Cette fermeture s'explique par les travaux au sein du CFP de Cavaillon.

Vous expliquez que, dans une telle situation, l'ensemble des services de la DGFIP se doivent "d'assurer un accueil de premier niveau, en renvoyant à la messagerie spécialisée ou à une prise de RV en ligne. C'est le cas également des EFS, dont les animateurs ont été formés à cette fin (cinq sessions organisées à cet effet entre le 23/03 et le 07/04 par la DDFIP)." De plus, vous indiquez que l'accueil de proximité de qualité doit être garanti aux contribuables vauclusiens. C'est ce qui

serait fait en généralisant les permanences d'agents SIP de notre Direction dans les EFS.

Comme précisé dans notre mél du 21 avril, les EFS ne peuvent se substituer aux services de la DGFIP. Leur personnel n'a pas les compétences techniques pour renseigner les usagers de nos services. De surcroît, la demande de FO d'installer des permanences dans une mairie ou une bibliothèque pendant la campagne déclarative à l'IR ne saurait être assimilée à une demande d'installation de collègues des SIP dans les EFS. Elle se réfère au mode d'organisation qui a fort longtemps prévalu dans nos services avant que, au nom de la proximité du service public, la présence physique de nos services a disparu en de nombreux points du territoire national.

En effet, transférer une partie de nos attributions aux EFS, c'est contribuer à supprimer davantage d'emplois dans nos services !

Pour FO, le service de proximité de la DGFIP ne peut être garanti que par des agents de la DGFIP, contrairement au discours officiel de notre Direction Générale selon laquelle les EFS constitueraient des structures capables de renseigner les usagers pour l'ensemble de leurs démarches quotidiennes!

Enfin, vous reconnaissez ne pas avoir anticipé le surcroît de travail pour le guichet du SGC de Pertuis provoqué par la fermeture du CFP de Cavaillon.

FO regrette que vous n'ayez pas prévenu à l'avance le service vers lequel les contribuables se sont logiquement tournés pour obtenir des renseignements.

Cordialement

Christian PERNOT