

## Section de LA RÉUNION

FO DGFIP - Centre des Finances Publiques de Saint Pierre  
1, rue du Père Raimbault  
CS 97751 97751 Saint-Pierre CEDEX  
06-92-09-39-37  
fo.drifip974@dgfip.finances.gouv.fr

# 974

### COMPTE RENDU DE LA REUNION « ACCEUIL » à la DRFiP

Le lundi 13 février s'est tenue une réunion organisée par le directeur au sujet de l'accueil à la Réunion.

Cette réunion à l'initiative de notre cher Directeur connu Ô combien pour sa bienveillance et son empathie pour les agents =>liminaire du CSAL du 25/01/23 : <https://www.fo-dgfip-sd.fr/974/spip.php?article1011>

L'accueil dans les services des usagers, point extrêmement sensible depuis des années, devenu épineux avec le NRP et la désorganisation organisée par la DGFIP et ses dirigeants...a fait germer dans la tête de notre directeur l'idée d'une réunion/ groupe avec les organisations syndicales pour ...se réunir.

Si toutes les organisations syndicales n'étaient pas présentes pour se prêter à cet échange, a minima celles réunies ont évidemment (encore) fait remonter les difficultés rencontrées par les collègues...et demander et apporter des solutions

Aujourd'hui les services d'accueil sont censés pouvoir répondre, accompagner les usagers sur de nombreux sujets - outre l'impôt et le recouvrement des particuliers - : les retraites (et les nouvelles exigences au sujet de l'ITR), l'indemnité carburant, le livret d'épargne populaire, les impôts professionnels...

Bientôt les questions CAF, sécurité sociale, pôle emploi ?

Le service des pensions transféré à Rennes, et hop, voilà de nouvelles procédures pour les bénéficiaires...et qui on contacte, les services locaux ? Allez sur internet !

\*Les formulaires e-contact ?

Une autre forme d'accueil, selon la Direction...avec une pression temporelle pour les agents et une perte de sens et de qualité au travail

\*L'accueil physique aurait diminué ?

C'est une évidence à force de diminuer les moyens pour accueillir, on accueille forcément moins... la baisse de l'accueil est créée de facto : et en quantité, et en qualité - faire appel à des VSC pour pallier les manques d'effectif et leur faire remplir les déclarations sur internet à la place des usagers cache l'inadéquation du service public aux usagers de ce service !

\*L'accueil téléphonique se serait amélioré, au point qu'ils envisagent d'augmenter le nombre d'heures d'accueil téléphonique...

allô centre info impôt ? J'ai un problème... je ne peux pas vous contacter

Le manque de moyen en terme d'effectif est criant dans beaucoup (beaucoup, beaucoup...) de services. Les services d'accueil ne sont pas une exception.

À défaut de formation des agents d'accueil sur toutes les missions et de l'habilitation de ces agents sur toutes les applications nécessaires, les agents à l'accueil sont en grande difficulté, en situation d'incohérence dans l'accueil des usagers et n'ont plus qu'à compter sur la compréhension des usagers ... à ce sujet la direction veut bien réactiver les numéros d'urgence sur les différents services (entre accueil de proximité et les autres services SGC, AMENDES, SDIF, etc ...)

mais au manque d'effectif constaté et justifiant pour la direction de ne pouvoir apporter certaines solutions (renforcer les services d'accueil, l'équipe de renfort, les services en amont pour qu'il y ait moins d'erreurs et donc moins de contacts entrants...), une solution apportée : la mise en place d'un interlocuteur par service ...

Il est évident que la direction saura dégager du temps pour ses agents, leur formation et les moyens de montrer la reconnaissance de l'administration... Et cela tout en protégeant les droits et la santé des agents

En attente des prochaines discussions et des vraies actions et moyens d'action mis en place par la DRFiP...

En attendant, pensez-y, si l'administration n'a pas su tenir compte de la réalité dans les services, c'est également à elle de savoir protéger ses agents des risques liés à l'exercice de leurs missions.

**Vos représentants pour FO DGFIP : Corinne VIRAMA GRONDIN, André HOAREAU et François HANTZ**