

Paris, le 19 janvier 2015

Ce groupe de travail, le premier de la « nouvelle mandature » suite aux élections, se tient dans un contexte particulier qui a touché tous ceux qui sont attachés aux valeurs qui font sens en matière de « vivre ensemble » et auxquelles notre syndicat est tout particulièrement attaché et qu'il compte plus que jamais défendre et faire vivre.

Ce groupe de travail s'inscrit également dans le contexte de crise et de rigueur auquel le gouvernement entend répondre par davantage de rigueur alors que celle-ci a montré son échec, tout particulièrement au sein des services publics. Ceux-ci seront pourtant durement touchés par les projets gouvernementaux, le dernier en date étant la « revue des missions », annoncée clairement dans le but d'accompagner voire de favoriser la baisse des moyens alloués à l'action publique. C'est dans ce cadre que s'inscrit ce groupe de travail, premier rendez-vous consacré à « l'accueil pluriel » du cycle « Revue des Missions » déclinée à la DGFIP.

Les missions d'accueil sont au cœur de la plupart des missions de la DGFIP, dans un contexte de sollicitation croissante et un climat difficile. Les agents attendent des réponses concrètes car la réduction des horaires d'ouverture n'a rien réglé quant à leurs préoccupations en matière de conditions de vie au travail, d'organisation du travail, de respect des droits (pauses, formation, ...), de formation et de soutien, de rémunération... En effet, depuis le début du cycle de discussions commencé le 10/06/2013, Solidaires Finances Publiques avait demandé la mise en place d'une méthode afin de n'occulter aucune des problématiques liées à l'accueil, aux accueils :

- définition du périmètre de la mission et des agents concernés
- la mise en place des moyens en emplois et budgétaires
- les conditions de vie au travail et enfin,
- la reconnaissance des agents tant en terme de formation que de reconnaissance pécuniaire.

Or, les réponses que vous apportez en la matière ne sont pas satisfaisantes. Tout d'abord, sur la définition même de la mission et de son périmètre : il faut enfin reconnaître la mission d'accueil dans son ensemble et son inscription notamment s'agissant des cellules « relations publiques » au Tagerfip est indispensable. Cette première étape est essentielle au regard de la spécificité et des contraintes inhérentes à la mission d'accueil. Ensuite, il vous faut et de façon prioritaire ajuster les moyens avec la charge réelle (que vous quantifiez) des accueils sous toutes ses formes, et non encore et toujours affaiblir la mission. Or sur le sujet, et comme à l'accoutumée depuis ces dernières semaines, vous prenez des décisions unilatérales, sans autre forme de respect du dialogue social. Pire, vous reportez des GT dédiés au prétexte d'un manque de temps pour la préparation, n'hésitez pas à glisser subrepticement une fiche lors du CTR le lendemain, fiche unanimement rejetée par les OS lors de ce CTR, néanmoins mise en œuvre dès le 22 octobre puisque diffusée au réseau...

Vous décidez d'expérimentations telles que la mise en place de centres de contact, l'extension des réceptions sur rendez-vous ou la réduction des horaires d'ouverture comme solutions pour désengorger l'accueil physique. Pour Solidaires Finances Publiques, cette démarche n'est pas la bonne !. Elle déplace ou repousse les problèmes mais ne les règle pas définitivement.

Sur le volet des conditions de vie au travail Solidaires Finances Publiques a demandé le respect des droits et des aménagements comme les temps de pause, la fermeture de l'accueil pendant la pause méridienne en cohérence avec l'ensemble de services sur un même site, l'abandon de la Charte Marianne, charte obsolète et intenable au regard du flux d'usagers et des manques d'effectifs et de moyens criants. En matière d'ergonomie des postes de travail, Solidaires Finances Publiques exige la mise en place de postes de travail, isolés des services d'accueil, pour permettre aux agents d'avoir un espace de travail personnel dédié. De plus, il est plus qu'urgent de repenser certaines installations de boxes de réception, notamment dans les trésoreries, pour permettre de recevoir les usagers dans de bonnes conditions. Là encore, vous n'apportez aucune réponse !

Nous exigeons une véritable reconnaissance des agents qui exercent des missions d'accueil, cette reconnaissance passe par de nombreux vecteurs et votre prime, mal conçue et accroissant inégalités et tensions n'est encore une fois pas la réponse attendue et souhaitable. Cette prime et sa mise en œuvre sans discernement reflète la méconnaissance de la réalité des services et de leur organisation, vous n'avez pas réellement revu son périmètre, bien trop restrictif, vous limitez l'octroi à un accueil généraliste. Quid des autres ? Cette reconnaissance passe aussi par une formation professionnelle adaptée et cohérente, proposée à tous, refusée de plus en plus fréquemment par les chefs de services, non sollicitée par les agents eux-mêmes en raison des manques criants d'effectifs et de moyens.

Des réorganisations importantes de services sont en cours notamment pour les SIE. L'impact de la généralisation progressive de l'obligation des téléprocédures n'a fait l'objet d'aucune évaluation, et l'augmentation constante des charges de travail en SIE

s'accompagne à chaque fois d'une progression des sollicitations des professionnels, comme vous le constatez vous même (+55% pour les courriels !). A cela viendra s'ajouter lors des réorganisations pour certains SIE, une scission entre un accueil physique de premier niveau et celui d'un deuxième niveau, sans que soit étudié les impacts de cette situation en terme de liaisons à mettre en œuvre, et en terme de charges de travail supplémentaires qu'elle risque de générer.

Solidaires Finances Publiques estime que la DG n'a jamais, dans le cadre des différents GT, pris en compte les revendications des personnels et des usagers en matière d'accueil et exige aujourd'hui des réponses à l'ensemble de cette problématique. Ces GT ne doivent pas être une croix dans un tableau statistique de la DG sur le dialogue social mais être le lieu de débat contradictoire pour que l'ensemble du service public de la DGFIP soit reconnu et assumé.

Pour Solidaires Finances Publiques, tous ces sujets relèvent de la mise en œuvre d'une Réforme de l'État qui procède des mêmes méthodes et a les mêmes conséquences néfastes pour les agents et les usagers, se traduit par les suppressions d'emplois et les coupes budgétaires, les restructurations incessantes par la contraction du maillage territorial, et finalement des conditions de travail des agents et d'accueil du public dégradées. L'impact de ces politiques menées et ceci malgré l'engagement et la conscience professionnelle des agents, c'est déjà des missions qui sont dégradées, parce que certaines tâches sont effectuées du fait de ces conditions, avec une superficialité que l'on sait dommageable notamment pour le contrôle, et parce que certaines tâches ne sont plus effectuées parce que venant au bout du bout de la liste des tâches prioritaires.

Loi de Simplification

Dans la réalité, les agents de la DGFIP (et les usagers aussi) mesurent bien toute la complexité, la complexification qu'entraîne l'accumulation des mesures dérogatoires ou ponctuelles, des procédures particulières, dites accélérées, simplifiées ou courtes.

Revue des Missions

Dans la réalité, cela fait des années que les appellations cœur de mission ou périphériques, prioritaires ou non prioritaires, que les externalisations, conventions, partenariats, se multiplient au détriment de la cohérence des missions de service public.

Réforme territoriale, qui va directement impacter la carte des régions et des départements,

Dans la réalité, elle va fortement peser sur le maillage de la DGFIP, sur les conditions d'affectations (accueil de fonctionnaires territoriaux, périmètres des garanties de restructurations, ...)

Les intentions de la Direction Générale semblent à l'évidence rester sur l'accentuation de la dématérialisation (allez-vous obliger à la télédéclaration pour l'impôt sur le revenu ? Restreindre les envois d'avis papier ? ...), l'éloignement et la concentration des implantations de front-office (centres de contacts, regroupements de sites, pôles, ...), et l'offre multi-canal.

Dans la réalité, la dématérialisation va entraîner une explosion des sollicitations d'accueil physique et des besoins d'assistance ;

Dans la réalité, la dématérialisation va entraîner une hausse des charges, un surcoût d'impressions papier, la multiplication des tensions et des conflits, rejaillir sur les services de renforts et de gestion ;

Dans la réalité, la concentration des sites va accentuer les déséquilibres entre les résidences, une hausse des temps de trajet pour les agents et les usagers ;

Dans la réalité, l'offre multi-canal multiplie le nombre d'appels, de mails, de visites, aggrave les risques d'erreurs ;

La Démarche Stratégique de la DGFIP s'inscrit dans un calendrier pluri-annuel dont nous constatons que la mise en œuvre des réorganisations est accélérée, précipitée, tandis que les moyens d'accompagnement (process de travail, adaptation des applications informatiques, gestion des bases de données,...) seront généralement retardés ou reportés.

Dans la réalité, ce sont encore les agents qui vont devoir pallier les failles organisationnelles, les retards, les dysfonctionnements.

Les questions essentielles auxquelles les agents attendent des réponses claires et nettes sont toujours les mêmes :

Des missions seront-elles oui ou non sacrifiées ?

Des missions seront-elles oui ou non externalisées ?

Quel niveau de concentration des structures envisagez-vous ?

Quel est l'avenir du maillage territorial, entre les discours lénifiants et les réflexions des influents lobbies conservateurs et libéraux ?

Comment sera organisée la DGFIP à l'horizon 2018 ?

Des emplois seront-ils oui ou non supprimés ? Combien d'emplois subsisteront ?

Quelle place pour le dialogue social et l'expression véritable des agents ?

Quelle articulation avec les obligations qui sont les vôtres en terme de conditions de travail ?

Pour Solidaires Finances Publiques, la Direction Générale porte la responsabilité des conséquences de ses choix d'organisation – qu'elle n'a jamais accepté de confronter au dialogue social ni à l'analyse des risques organisationnels et psycho sociaux -, de son refus d'ouvrir le sujet de l'encadrement et du soutien professionnel, de ses réticences et de ses blocages à analyser l'impact des réorganisations et à solliciter vraiment l'avis des CHSCT, sur la dégradation des conditions de vie au travail des agents.