

Compte rendu du groupe de travail « revue des missions » : accueil pluriel

En ouverture du groupe de travail, le directeur général a évoqué le contexte troublé de la période. Il a souligné que la place de la DGFIP dans l'État était singulière et que, d'une certaine manière, les événements récents nous touchent particulièrement en tant que service public au service de la République. Selon lui, les missions de la DGFIP participent du lien social, le contact avec la population étant une mission centrale de la DGFIP assurée dans des conditions délicates. La tension et le danger ne sont pas absents de la DGFIP. Le DG a rappelé l'attention qu'il porte avec ses équipes devant les attitudes « inadaptées » que peuvent subir les agents. Ceux-ci, a-t-il rappelé, doivent pouvoir assumer leur rôle dans des conditions normales. Le DG a également rappelé que la période a récemment été marquée par des difficultés voire des drames (comme cela a été le cas à L'Hay-les-Roses avec le suicide d'un collègue).

Après les déclarations liminaires (voir notre déclaration liminaire), le DG a tenu à rappeler qu'aucune proposition radicale ne sera faite aux Ministres et qu'aucune contrainte de calendrier ne s'imposait à nous.

Sur la mission d'accueil il nous a déclaré que les fiches de travail proposées devaient étayer une réflexion et n'avaient pas valeur décisionnelle de la part de la Centrale. Ce GT s'inscrivait dans une discussion avec les OS et n'avait aucun caractère « finaliste ».

Le Directeur Général fait le constat suivant :

Si l'accueil est plutôt bien apprécié par les usagers, dans son ensemble, les flux de l'accueil physique, en constante augmentation ces dernières années doivent nous amener à réfléchir sur les différents canaux de contact de la DGFIP. Il ne s'agit nullement de fermer l'accueil physique mais de le réserver aux usagers qui en ont le plus besoin pour différentes raisons (public défavorisé ou avec des questions dites complexes).

Une DGFIP qui se veut moderne doit élargir et améliorer ses offres de contact sans occulter les contraintes budgétaires pesant lourdement sur les moyens et les emplois alloués à la DGFIP. Bruno Parent a souligné que ces contraintes gouvernementales s'imposent à la DGFIP.

Pour la DG, l'offre numérique et l'accueil multi canaux sont la solution et se doivent d'être améliorés. Elle voit la dématérialisation, comme vecteur principal de cette offre. A l'instar des professionnels, l'obligation de télédéclarer et de télépayer devrait être élargie notamment aux collectivités locales de moins de 10 000 habitants et aux particuliers. S'agissant des particuliers, une réflexion est menée même si aucune décision n'est prise à ce jour, une proposition sera faite au gouvernement.

La dématérialisation doit être perçue comme le moyen d'alléger les tâches des agents, non comme un outil de suppressions d'emploi. Elle doit permettre la valorisation du travail des agents par le recentrage sur des tâches faites à valeur ajoutée.

Autre point évoqué, les centres de contact (CDC) pour lesquels un bilan sera présenté au CTR pour validation et généralisation de leur mise en place. Le DG a déclaré, - pour

anecdote !- que si, à l'époque de la création des Centres Impôts Services, il avait eu les outils actuels, ces derniers n'auraient pas vu le jour au profit des CDC...

Concernant la disposition légale d'abaissement des seuils pour le paiement en numéraire, il a réitéré sa position selon laquelle elle renforçait la sécurité des agents et ne posait que des problèmes marginaux.

Sur la mise en place d'un pseudonyme ou d'anonymat pour les agents, notamment de l'accueil, le DG l'a rejeté au motif que l'on s'inscrivait dans la Charte Marianne et que la DGFIP en tant que service public ne devait aucunement s'y soustraire.

Enfin sur les maisons de services publics et maisons de l'Etat, il a avoué ne pas s'être penché sur ces sujets mais que la DGFIP devait s'inscrire dans le cadre des discussions autour de la présence de l'Etat de façon générale.

En conclusion de ce GT, Solidaires Finances Publiques a reçu les interventions du Directeur général comme une profession de foi sur sa vision de la DGFIP en terme d'accueil. Il a repoussé de façon systématique les questions cruciales de l'emploi, des contraintes budgétaires et de l'organisation globale de la DGFIP.

Bref, rien de nouveau dans les propos de Bruno Parent proche de l'état, de l'art pour un Directeur général ! La DGFIP doit continuer à s'adapter dans un cadre contraint. CQFD ?

Pour Solidaires Finances Publiques, il y a d'abord un problème de méthode : la Direction Générale est-elle prête à entendre nos arguments, à débattre sur le fond des problèmes d'accueil, ou non ? La DG nous donne à nouveau une vision éthérée et hors sol de la mission d'accueil où chaque usager pourrait choisir le canal qui lui convient ...ceci sans tenir compte des publics concernés, des contraintes organisées par la DGFIP elle-même (maillage qui se distant du fait des réorganisations, téléprocédures même pour les petites entreprises...)

L'accélération des restructurations, précipitées par les directions aux abois sur le plan des moyens, pèse directement sur les conditions de vie au travail, d'exercice des missions et sur les fonctionnement des services.

A l'inverse, l'amélioration des applications informatiques, l'effet attendu des allègements de tâches (qui passe aussi pour Solidaires finances Publiques par des créations d'emplois et des recrutements suffisants), la réduction de certains flux d'accueil physique et téléphonique, mettront plus de temps à produire leurs effets.

Confronter les intentions à la réalité, en soumettant à l'avance les projets à l'avis des CHS-CT puis des CTL, participe de la réponse attendue par Solidaires Finances Publiques.