

Accueil à la DGFIP

Ça se complique encore !

L'accueil en difficulté

- Réduction des horaires d'ouverture avec réduction des plages horaires, fermetures certaines demi-journées voire journées entières.
- Services téléphoniques inaccessibles à certains moments
- renvoi vers les sites internet

Devant nos difficultés, les usager-es ne recevant pas de réponse utilisent souvent plusieurs canaux en même temps et finissent à l'accueil physique, ce qui surcharge tous les services.

Les chiffres sont là : l'accueil du public ne cesse d'augmenter dans tout le réseau.

À Nantes Cambronne, la Direction fait appel à un vigile pour gérer les usager-es mécontent-es des temps d'attentes.

À l'Hôtel des Finances de Saint Nazaire, l'accueil, pourtant fraîchement rénové, n'a pas les effectifs suffisants pour remplir convenablement sa mission. Concrètement, les temps d'attente s'allongent et on somme les quelques agent-es dédié-es à expédier l'usager-e dès le pré-accueil pour éviter au maximum la prise en charge en box. Et dans les périodes de pointe, ce sont les cadres qui servent de renfort...

À Rezé, au tout nouveau SIP - Service Impôt des Particuliers - (on vous rassure, il s'agit d'un redéploiement, pas d'une véritable création), la Direction n'a pas voulu d'une équipe dédiée à cette mission d'accueil.

Dans les SIE (Services Impôts des Entreprises) du Département, le message d'accueil téléphonique invite les usager-es à ne pas renouveler leur appel...

Dans le réseau des Trésoreries rurales du 44, l'accueil du public est fermé tous les après-midi depuis janvier 2015. Et certains après-midi, l'accueil téléphonique n'est pas

assuré non plus.

Et pourtant, l'administration nous rajoute des missions non fiscales avec la mise en place dans certains accueils de [bornes libre-service CAF !](#)

Et bientôt, nous aurons des « Points Conseil Budget » pour prévenir le surendettement des ménages.

Réponses de la Direction : Rééduquons !

La Direction Générale des Finances Publiques a adopté dans le cadre de ses mesures dites "de simplification", plusieurs décisions visant à inciter les agent-es des services d'accueil Service d'Impôt des Particuliers et des Trésoreries Mixtes à "décourager" les usager-es de se rendre physiquement dans les accueils des services des impôts.



Dans les Alpes Maritimes, la Direction a décidé face à l'impossibilité des services d'assurer convenablement l'accueil

téléphonique, de re-paramétrer les lignes de tous les services de la DDFIP06, hormis les lignes directes des agent-es.

Un répondeur annonce à présent : « *Centre des Finances Publiques bonjour, toutes nos lignes sont occupées, veuillez rappeler ultérieurement. Pour toutes vos démarches vous pouvez vous connecter à impots.gouv.fr.* »

À l'heure où la Direction Générale ne parle que d'offre plurielle multi-contacts pour pallier la limitation de l'accueil physique, c'est maintenant l'accueil téléphonique qui ferme aux contribuables ne leur laissant comme alternative que le site impots.gouv.fr, les Centres Impôts Services dont les appels sont facturés et les Centres de Contact.

Centres de contact (de loin surtout)

La Direction Générale (DG) a décidé la création de 4 centres de contact (CDC) à Valence, Carcassonne, Rouen et Chartres. Ce sont des plates-formes téléphoniques (couvrant plusieurs départements) censées délester les services.

Ces créations se font à effectif constant, c'est à dire sans création d'emplois, ces derniers étant prélevés sur les Directions concernées. Cette ponction se traduit par des transferts de postes des SIP, trésoreries et autres services identifiés vers le CDC.

Ces centres de contact, justifieront à terme la fermeture des SIP et trésoreries mixtes.

A propos des CDC déjà installés :

D'après les rapports de la DG :

- 60% des agent-es et cadres des SIP et trésoreries n'ont pas constaté de changement sur les charges téléphoniques ; seulement 26% ont constaté une légère baisse pour les courriels
- 60% n'ont pas vu de changement sur l'accueil physique, 21% percevant même un accroissement !
- 87 % des sondé-es disent n'avoir eu aucun bénéfice sur l'exercice des missions de gestion !

Certains Centres des Finances Publiques évaluent la baisse des charges dans leur service à seulement 10%, d'autres constatent même une augmentation de certaines charges depuis l'apparition du CDC.

L'objectif politique des CDC est bien d'éloigner les usager-es de leur centre, de les décourager à s'y rendre (la DG parle de « désintoxiquer » les contribuables), de leur faire payer ce service.

Pour les agent-es des CDC, c'est le naufrage. Face à des conditions de travail catastrophiques, les demandes de mutation se multiplient pour fuir ces services. **Bercy en est réduit à recruter des agent-es C sans concours pour pourvoir les postes !**

La CGT alerte les usager-es, les élu-es et les agent-es des Finances sur la mise en place des services de contact destinés à terme à dématérialiser l'accueil des contribuables et usager-es des Finances Publiques, mettant les populations les plus fragiles dans l'incapacité de faire valoir leurs droits sociaux.

Nous voulons un accueil digne de ce nom

La CGT dénonce ces mesures dites "de simplification" qui ne visent qu'à supprimer des emplois à la Direction Générale des Finances Publiques et à dégrader les missions de service public d'accueil.

Les fermetures multiples de trésoreries en milieu rural mais également en milieu urbain participent du même mouvement de destruction des services publics de proximité. [L'annulation de fermetures de plusieurs trésoreries a été gagnée](#) avec la CGT, les usager-es et les élu-es.



L'humain au cœur de l'accueil

Pour la CGT, le service public doit être rendu avec des moyens humains avant tout.

- Certain-es usager-es ne savent pas lire et/ou ont du mal avec les démarches administratives
- Certain-es usager-es n'ont pas les moyens financiers d'avoir accès à internet.
- Certain-es usager-es ont un handicap et un accès aux services publics plus compliqué.

L'accueil doit s'adresser à tout le monde quelque soit la situation personnelle, sociale, géographique et financière.

L'accueil à la DGFIP a donc besoin :

- **d'augmenter ses effectifs** sans prendre sur les autres services.
- de **maintenir le maillage territorial et les horaires d'ouverture** au public.
- d'**avoir des agent-es formé-es** tout au long de leur carrière.
- d'**offrir les moyens matériels** aux agent-es et usager-es (standard téléphonique adapté, accès aux personnes à mobilité réduite,...).

La destruction de l'accueil se fait au détriment des populations fragilisées alors que l'accueil devrait être garant d'une égalité de traitement.