

Monsieur le directeur général,

Montreuil, le 22/10/2020

Vous convoquez aujourd'hui un GT Accueil dont les points à l'ordre du jour sont ouvertement en rapport avec le NRP "Nouveau Réseau de Proximité" et la démétropolisation, outils de la politique ultra-libérale du gouvernement pour casser les administrations et pousser à l'externalisation.

Loin de tirer les leçons de cette crise sanitaire qui n'en finit plus, le gouvernement utilise la stratégie du choc pour imposer toujours plus de reculs à la population, comme la fermeture de l'accueil physique des administrations au profit d'un guichet virtuel baptisé "France Connect", engagement électoral du candidat Macron.

Le libéralisme décomplexé est à la manœuvre, y compris dans la gestion de cette crise sanitaire, le libéralisme faisant la loi.

Alors que les agents font toujours face à la crise sanitaire pour assurer coûte que coûte les missions essentielles de la DGFIP, vous accélérez les chantiers qui conduisent à l'éclatement et à l'externalisation de ses missions avec les outils : NRP, démétropolisation, externalisations, restructurations, recrutements de contractuels, etc.

La CGT Finances Publiques est consternée par le changement de modèle de société voulu par ce gouvernement, auquel vous adhérez complètement aux vues des 8 pages plus politiques et dogmatiques que techniques fournies pour étayer les 6 fiches dites techniques de ce GT.

Les agent-e-s qui exercent la mission accueil sont atterrés par autant de démagogie et ne comprennent pas comment de tels documents, niant la réalité de ce qu'ils vivent au quotidien, puissent être proposés comme documents de travail à un GT.

A l'identique, la soi disant vision usager que vous présentez est une insulte aux citoyens que nous rencontrons tous les jours dans des conditions toujours plus dégradées.

La destruction du réseau de nos administrations financières et les orientations du gouvernement ne font que creuser le fossé des inégalités et aggraver les conséquences de cette crise !

Aujourd'hui vous prétendez réaffirmer la stratégie d'accueil multicanal, un temps remise en cause. Vous estimez donc que le réseau devrait pouvoir répondre aux sollicitations des publics que ceux-ci utilisent, internet, la messagerie sécurisée, le téléphone, le guichet avec accueil primaire, accueil physique assis ou la prise de rendez-vous (physique ou à distance).

Et bien entendu, tout cela doit se faire avec des réductions d'emplois que la DGFIP subit depuis des années et qu'elle va continuer à absorber puisqu'il est rappelé que la mission Accueil s'inscrit dans la droite ligne du Contrat d'Objectifs et de Moyens qui planifie 2 500 suppressions d'emplois par an pendant 3 ans.

Cela se traduit donc par des amplitudes d'ouverture au public qui se réduisent toujours plus, alors que nous constatons sur cette période de crise une augmentation de demande de l'accueil physique, des délais de RDV supérieurs à un mois et le traitement des e-contacts laissé à l'abandon toujours faute de moyens humains.

A titre d'exemple, sur le même sujet, les collègues du Centre de Contact d'Angers ont alerté la SRP sur leurs difficultés au quotidien, notamment sur le plan managérial, sur l'insuffisance de la formation professionnelle, ainsi que sur la nécessité absolue de bénéficier d'un temps de documentation journalier, tel que le connaissent les CIS.

Cette revendication portée par la CGT depuis 2014 avec la demande d'un GT RH spécifique à l'accueil portant sur l'indemnitaire, la formation, l'organisation du travail dont l'évaluation de la charge de travail et plus globalement de l'amélioration des conditions de travail est restée lettre morte.

LETTRE OUVERTE

✉ : cgtfinancespubliques.bn@dgfip.finances.gouv.fr. Suivez-nous sur facebook ou twitter : @cgt_finpub (Syndicat National CGT Finances Publiques) @cgt_finpub (CGT Finances Publiques)



Dans le cadre des délocalisations liées à la démétropolisation vous annoncez avant 2024 un réseau total de 11 centres de contacts pour les professionnels et de 21 centres de contacts pour les particuliers.

La convergence des plates-formes demeure le chantier en cours de la DGFIP, soi-disant destiné à rénover la mission accueil.

Engagée depuis 2014, la CGT a dénoncé depuis le début cette entreprise qui ne visait qu'à créer des économies d'échelle face aux suppressions d'emplois. **Aujourd'hui, après avoir supprimé les Centres Impôts Services, où le travail n'était pas assez industrialisé à votre goût, vous passez à la vitesse supérieure en les supprimant pour les transformer en centres de contacts comme les CPS qui ont eu leurs missions structurellement modifiées, sans accompagnement suffisant, ni formation professionnelle à la hauteur des besoins.**

Pire, aujourd'hui vous annoncez la relocalisation de certains CPS désormais concernés par la déclinaison du NRP et la suppression des CPS relais au 1er janvier 2022.

Dans le même temps, vous continuez à fermer massivement des structures de toutes natures sur l'ensemble du territoire !

Les SIE et SIP restants ne constituant qu'un back office qui sera majoritairement absorbé par l'agence du recouvrement alors qu'aujourd'hui ils contribuent chaque jour à la continuité de l'accueil et assument la quasi totalité de l'accueil physique et que dans le dernier bilan d'activité plus de 14 millions d'utilisateurs se sont rendus dans nos services.

Avec la mise en place du réseau France Services ce sont de simples accueils d'orientation vers les administrations compétentes dont il s'agit, même pas d'accueil primaire au sens de la DGFIP.

Ce dispositif low-cost hors DGFIP, qui ne dispose pas de l'appli DGFIP, repose sur un montage fragile et peu pérenne qui n'est que de la poudre de perlinpinpin jetée à la face d'une population dont la demande de services publics augmente en cette période de crise et suite à la mise en place du PAS dont les opérations de régularisation sont toujours en cours.

Dans ce GT l'objectif cible en matière de réorganisation de la DGFIP autour de l'accueil, les doctrines d'emplois, de suppressions d'emplois, de formation, de conditions de travail, etc n'est même pas évoqué, confirmant encore une fois que le but est de faire vos contre réformes en dépit des besoins des populations et des conditions de travail des agents.

La CGT ne participera pas à la mise en place de ces contre-réformes et au démantèlement de la DGFIP et de ses missions dont l'accueil.

Pour la CGT Finances Publiques, l'accueil physique reste encore prédominant pour les particuliers comme le montre l'échec actuel de la réception sur RDV, la saturation des centres de contact et les stock de mails e-contacts qui grossissent de jours en jours.

Ce n'est pas en fermant les accueils au public que vous dissimulerez longtemps notre incapacité à assurer à terme une mission d'accueil qui respecte les populations et les agents de la DGFIP qui l'exercent.

Pour la CGT Finances Publiques, il est urgent d'obtenir les crédits et les renforts en emplois statutaires correctement formés à la fiscalité afin de moderniser et développer nos services d'accueil et non pas de les laisser couler pour mieux les externaliser.

La CGT Finances Publiques considère que l'accomplissement des missions d'accueil doit se réaliser dans la sphère publique, des missions techniques aux missions d'État. Aussi, les missions de la DGFIP doivent être exercées par des agents sous statut et dans des services de proximité et de pleine compétence.

La CGT Finances Publiques est opposée au démantèlement de la DGFIP et du service public. **Elle demande l'abandon de toutes les réformes contraires à l'intérêt des agents et de la population.**

Elle refuse de servir d'alibi et d'être associée à ces reculs sans précédents.