



Montreuil, le 16/12/2020

**GT ACCUEIL du 22 et 23 octobre 2020**

# L'AVENIR S'ASSOMBRIT POUR L'ACCUEIL À LA DGFIP !

**Ce groupe de travail sur l'Accueil rebaptisé « relation usagers » multi-canal inscrite dans le contrat d'objectifs et de moyens 2020-2022 de la DGFIP s'est tenu sur 2 demi-journées les 22 et 23 octobre dernier, présidé par la cheffe de la mission « Stratégie Relation aux Publics » (SRP).**

Par lettre ouverte au Directeur Général, la CGT Finances Publiques avait boycotté ce GT et dit sa consternation face à l'adhésion de notre administration à une idéologie politique qui consiste à fermer les guichets de la DGFIP aux citoyens afin de poursuivre les suppressions d'emplois et l'externalisation des missions.

**La CGT Finances publiques avait réaffirmé son opposition au Nouveau Réseau de Proximité (NRP), aux délocalisations, à la destruction de notre administration.**

Les documents présentés fermaient la porte à toute concertation ou à l'écoute des légitimes questions et revendications des personnels de la DGFIP comme à la réalité du travail qu'ils vivent au quotidien !

De l'avis même des OS qui ont accepté de participer à ce GT, faute de temps le traitement des fiches a été partiel ou globalisé et les sujets RH renvoyés à un futur GT indemnitaire prévu en décembre.

Pire, alors que le rapport Bonnet Catanese sur l'évolution des modalités de l'accueil physique des usagers de la DGFIP est rendu depuis juillet 2020, la DG ne l'a pas communiqué et a refusé d'évoquer les propositions retenues : généralisation de l'accueil sur RV et pratique des contre-appels en amont, dispositif d'assistance aux démarches en ligne, refonte de l'ergonomie des espaces d'accueil...

Dans ce GT "Accueil", la SRP a présenté « l'avenir de l'Accueil » dans les services de la DGFIP, comme inclus dans celui des services publics dans leur ensemble au travers du réseau appelé Espace France Services qui, avec le NRP, annonce la disparition de notre administration nationale à réseau déconcentré !

Concernant les fiches communiquées dans ce groupe de travail :

## • FICHE 1 • Présente les nouveaux engagements interministériels de qualité de service baptisés « Services Publics + » (plus simples, plus proches et plus efficaces)

Tous les services de la DGFIP sont concernés, hormis ceux du contrôle fiscal auxquels s'applique la « charte du contribuable vérifié ». Un référent qualité de service sera désigné au niveau départemental.

Pour la CGT, Service Public + c'est pour les agents un suivi statistique supplémentaire, sur des obligations de services supplémentaires sans moyens financiers et humains supplémentaires.

Les seules actions engagées à destination des personnels sont des formations et e-formations obligatoires et au rabais sur l'application de ses engagements.

« Services Publics + » se décline selon 9 engagements contre les 12 de la charte Marianne :

- » transparence sur l'efficacité et la qualité des services public, recueil en ligne des avis des usagers,
- » engagement éco-responsable, etc,
- » (loi ESSOC) comprenant « une posture de bienveillance et un accompagnement des usagers dans le respect de l'esprit de la loi, au-delà de sa lettre », c'est-à-dire si l'on comprend bien une interprétation mesurée de la loi et au-delà.

Pour la CGT Finances publiques cette « posture envers les usagers » est tout simplement une insulte à notre probité !

Les agent-e-s de la DGFIP sont des fonctionnaires responsables, garants de l'égalité de traitement de tous les usagers devant la loi, de son application en toute neutralité et indépendance. La DG passe ici une fois de plus les lignes avec des incantations toujours plus politiques et de moins en moins fonctionnelles.

Communiqué de la CGT Finances Publiques  
✉ : cgtfinancespubliques.bn@dgifp.finances.gouv.fr Suivez-nous sur facebook ou twitter : @cgt\_finpub (CGT Finances Publiques) | @cgt\_finpub (CGT Finances Publiques)



- ☛ **FICHE 2 • France services et les « nouveaux acteurs de l'offre de services aux usagers particuliers de la DGFIP » et la**
- ☛ **FICHE 3 L'accueil dans le cadre du NRP : ou « la réorganisation du réseau DGFIP dans le cadre du NRP pour une offre de premier niveau (accueil d'orientation) accessible dans chaque canton d'ici 2022 ».**

Pour la CGT Finances publiques le réseau DGFIP avant la fermeture des trésoreries sur tout le territoire permettait une offre intégrale des services DGFIP dans chaque canton !

Cet abandon de mission, la DG le justifie en spécifiant que « les 2000 EFS (Espaces France Services créés d'ici 2022) seront complémentaires avec nos structures actuelles « qui s'intègrent dans une nouvelle organisation globale du réseau DGFIP avec un objectif de + 30 % de présence territoriale (y compris les permanences mairie).

La Direction Générale ne vit décidément pas sur la même planète que ses agent-e-s et encore moins ses usagers !

Pour la CGT Finances publiques, il s'agit bien de l'*externalisation de nos compétences à des tiers noyés dans une grande entité nommée France Services* ».

La dénomination *Etablissement France Services* est obtenue par simple labéllisation !

Les Espaces France service sont sous le pilotage des préfets.

La DGFIP, dans cette fiche, vend l'opportunité pour certains agents de la DGFIP de devenir animateurs en Frances Services.

Pour la CGT Finances publiques, le risque pour les agents est d'être contraints de devenir des animateurs malgré eux suite aux suppressions d'emplois et aux réorganisations liées au NRP !

L'agent de la DGFIP qui intégrerait un EFS devra être polyvalent et en capacité de répondre aux demandes de premier niveau des neuf autres « partenaires nationaux » (la CAF, la CNAM, la CNAV, la MSA, le Ministère de l'Intérieur, la Justice, la Poste, Pôle emploi et l'AGIRC-ARRCO) et aux questions fiscales généralistes relatives aux amendes, aux SPL et aux impôts.

Selon les documents RH liés à l'appel de candidature non fournis à ce GT, les agents suivraient un cycle de formation défini par le CNFPT – Centre national de la fonction publique territoriale.

En l'absence de connexion aux applications métier, cet accueil se limitera donc à de l'accueil d'orientation. Le suivi statistique sera interministériel.

En parallèle seront « désignés » des référents locaux dans les services de la DGFIP pour le traitement des demandes urgentes et résoudre les situations de blocage administratif.

L'amplitude d'ouverture des France Services est variable selon les villes, mais d'au moins 24 heures hebdomadaires. La quotité éventuelle de temps de travail qui resterait à effectuer par l'animateur DGFIP pourra être effectuée à domicile en télétravail ou dans la structure France Services ou dans son service de rattachement ou dans d'autres lieux (mairies...).

Sur un autre document interne France Services est également

encouragé à développer des solutions itinérantes (maisons mobiles, services auprès des personnes, permanences mobiles...).

Ces tiers lieux, les bus et les solutions mobiles n'ont fait l'objet d'aucune communication.

Les agents volontaires resteraient gérés par leur direction d'origine et une lettre de mission sur leur affectation opérationnelle pour une durée minimale de 2 ans au sein de EFS (un préavis de 3 mois serait prévu pour un départ anticipé) préciserait leurs fonctions, leurs objectifs et leurs conditions d'exercice de ces missions...

La CGT Finances publiques le réaffirme, elle rejette complètement la réforme concernant le NRP et ses conséquences sur le réseau, sur les missions et sur les agents de la DGFIP.

Elle revendique une couverture globale du territoire par des services de la DGFIP de pleine compétence ! L'accès à notre service public fiscal, comptable et foncier est un droit pour toute la population ! Ce n'est pas un service marchandisable comme cela a été pratiqué par la Poste en période de campagne IR ! L'accessibilité en présentiel de proximité ne peut se limiter à un simple accueil d'orientation low-cost en mode dégradé comme dans les MSAP et demain les France Services.

- ☛ **FICHE 4 • Relocalisation des emplois des centres de contact (CDC) de la fiscalité des particuliers :**

« De 2021 à 2026, dans le cadre de la transformation publique, la DGFIP entreprend une relocalisation progressive de ces missions telles que celles des CDC vers les villes moyennes ».

Elle annonce la relocalisation de 2500 emplois DGFIP...

Les opérations de relocalisation des emplois des CDC des particuliers passe par l'accroissement des capacités de réponse, tout en respectant le projet convergence des plates-formes qui vise à homogénéifier les périmètres d'action.

Un règlement intérieur type pour l'ensemble des plates-formes, ainsi qu'un document définissant un cadre harmonisé de travail (soutien, temps documentaire, coaching) seront transmis aux directions locales pour présentation en CTL.

Les 16 CDC existants sont confirmés et 200 emplois des ex-CPS relais feront l'objet d'une relocalisation au sein des CDC (ex-CPS) de la même ville ou à proximité, les CPS relais disparaissant au 01/01/2022.

Les emplois des CPS relais d'Arras et de Lille seront transférés sur le CDC de Lens.

Les CPS relais de Lyon, Bordeaux et Toulouse cesseront leur activité, mais les agents ne pourront pas être transférés dans un CDC de proximité.

Les CPS relais ont fonctionné pendant des années avec des emplois EDR.

Les agents auront une priorité pour rester à l'EDR, mais la DGFIP supprime des postes d'EDR.

Ils seront éligibles pendant 6ans au complément indemnitaire d'accompagnement (CIA) en cas de perte de rémunération suite à restructuration, mais cette prime n'est pas perenne.

5 nouveaux centres seront créés entre 2021 et 2024 pour porter le nombre de CDC à 20 : (01/09/2021) Lens, (01/09/2022)

Angoulême et Nevers, (01/09/2023) Charleville Mézières, (01/09/2024) Vesoul.

Pour la CGT Finances publiques, la DG parle d'une relocalisation des emplois alors que la plupart sont déjà actés dans les faits depuis plusieurs mois sans débat contradictoire ni concertation approfondie avec les organisations syndicales.

Une fois encore nous constatons le mépris des agents concernés qui ont été informés au dernier moment et où tout c'est joué « à la va-vite et en vase clos ». Nous avons même dû intervenir pour que les agents puissent participer aux mouvements de mutation.

#### ☛ **FICHE 5 • point d'actualité sur l'état d'avancement de la convergence des plates-formes :**

La CGT Finances publiques avait interpellé le DG à plusieurs reprises pour demander l'abandon de la convergence des plateformes prévue le 1er septembre 2020.

Pour la CGT Finances publiques, la convergence des plateformes téléphoniques voulue par la DG ne résoudra rien. Il faut abandonner cette restructuration car c'est une mauvaise réponse au manque de personnel dans le réseau. Elle constitue un pas supplémentaire vers l'industrialisation des tâches.

De plus, il s'agissait d'un passage en force, les obligations réglementaires liées au dialogue social local n'ayant pu avoir lieu, ce que la CGT a dénoncé y compris au niveau ministériel.

Par ailleurs nous avons aussi alerté sur les dysfonctionnements et indisponibilités de E-contact, mais la DG semble ne pas avoir de réponse.

« La DGFIP retient le 1er septembre comme le point de départ d'un processus qui se met en place progressivement dans les faits ». En effet au premier septembre la DIS Direction impôts service (Lille, Nancy, Rouen) a disparu et un numéro unique enfin non surtaxé pour les contribuables particuliers est apparu pour tous les CDC (0809 401 401), qui ont ainsi été regroupés en plateau virtuel, les CDC n'ayant plus de compétence géographique.

Mais la DGFIP a été rattrapée par la réalité de la gestion des aides d'urgence et des mesures de soutien afin d'aider les entreprises en difficulté frappées par la crise sanitaire (fonds de solidarité). Elle a mis en place des cellules de soutien (0 806 000 245) en réorientant les CDC de Lille et Nancy puis Rouen, soit les anciens Centres impôts services devenus CDC au 31 août 2020. Aujourd'hui, comme pour le traitement de l'abattement DE RUYTER ou du PAS, la DGFIP demande à ces collègues qu'elle a méprisés et dont elle a fait disparaître la structure de s'investir sur une nouvelle mission, au pied levé, sur le gage de leur expertise et d'une formation qui n'a pas été délivrée. La DG reconnaît d'ailleurs qu'il s'agit d'un exercice en dehors de notre corps de métier traditionnel, car il s'agit d'une mission commune DGFIP URSSAF.

La DG, étant dans l'impossibilité technique d'atteindre son objectif au 1er septembre, a organisé un déport des appels et mails vers des pools téléphoniques départementaux de renfort des CDC mobilisant 400 collègues mis en place pour la campagne des avis.

Ces pools téléphoniques ont été pérennisés dans certains départements ou peuvent être réactivés en cas de besoins. Les conditions de travail dans ces Pools sont bien pires que dans les CDC, car installés à la va-vite avec un minimum de matériel dans des salles sans lumière et trop petites pour une période de crise sanitaire (cf.droit d'alerte dans le 35).

Les CDC ont atteint un niveau de saturation et de blocage avec la campagne des avis, les sorties des TH et des TF, cumulées aux relances envoyées après le déconfinement. La généralisation de la réception sur RDV et la limitation des horaires d'ouverture dans les services de la DGFIP ont également empêché nombre d'usagers d'accéder à une réception physique.

De plus, le système de déport n'est pas efficace et cette convergence des plates-formes s'est fait en pleine crise sanitaire, sans formation des agents, ni moyens comme le nouveau bandeau d'appel BALL.

#### ☛ **FICHE 6 • L'indemnitaire dans les France Service et les accueils de proximité en lieux tiers :**

Par note interne du 5 octobre de la SRP signée par le DG à destination de tous les services RH et non communiquée au GT, le DG définit l'appel à candidatures au niveau local pour les agents des accueils de proximité des France Services (FS) et des structures mobiles (Bus).

Cette note qui pointe la problématique de l'isolement et de la sécurité (agression ou attentat / alarme et télésurveillance) précise que les permanences pourront être assurée en soirée, le week-end et les jours fériés en fonction des "besoins" des usagers.

Une ACF contraintes horaires au taux de 17 € de l'heure (au-delà de 19h et le week-end) rémunérera ces horaires exceptionnels.

Concernant la prise en charge des frais de déplacement, c'est la commune du France Services de rattachement qui est prise comme résidence administrative.

Les animateurs bénéficieront du dispositif indemnitaire spécifique existant pour les agent-e-s B et C qui exercent des fonctions d'accueil physique généraliste en SIE, SIP, et trésoreries, soit 400 € bruts annuels maximum.

**Pour la CGT Finances publiques il apparaît clairement qu'il n'est prévu aucune reconnaissance indemnitaire ou de carrière,** la DGFIP se contentant d'utiliser les dispositifs indemnitaires existants et se refusant à aborder ce volet lors du GT. La partie indemnitaire étant renvoyée à un GT RH en décembre, tout étant déjà ficelé en amont.

**La CGT Finances publique ne peut cautionner l'industrialisation de la mission d'accueil, avec d'un côté l'accueil physique limité à de l'accueil d'orientation sous-traité aux France Services et de l'autre une plateforme virtuelle téléphonique et mel sous dimensionnée dès sa création et dont l'avenir semble promis à l'externalisation pour satisfaire aux suppressions d'emplois prévues dans le contrat d'objectifs et de moyens de la DGFIP.**

**Elle défend les valeurs d'un service public de qualité qui garantit l'égalité de traitement des citoyens devant l'impôt et particulièrement pour les populations les plus précaires et les plus fragiles partout sur le territoire national.**