

APRV : l'accueil du rendez vous !

***L'Accueil Personnalisé sur Rendez-Vous** se généralise à l'ensemble des services de la DGFIP (67 directions déjà concernées) recevant du public, par un déploiement dit « progressif », sans qu'aucun bilan contradictoire ne soit dressé de l'expérimentation conduite en novembre 2014 sur deux départements (l'Aube et le Val-de-Marne). En Saône et Loire, c'est le Centre des Finances Publiques de Montceau-les-Mines qui a été désigné comme site "préfigurateur" avant extension à l'ensemble du département.*

Les seuls éléments qui nous ont été communiqués datent de 2015, et démontrent que si le niveau de satisfaction des usagers était globalement positif, **il n'en allait pas de même pour les agents qui jugeaient que l'impact en termes de réduction du stress ou d'allègement des tâches avait été jugé globalement inexistant (moins de 30% des agents déclarant ressentir un effet positif)**. Cette démarche s'inscrit au cœur de la « Stratégie Etat Plateforme », promue par FranceConnect, que la DGFIP développe via CAP-Numérique et la mission Stratégie et Relation au Publics (SRP). Lors de la présentation du dispositif, l'administration avait indiqué que l'offre de rendez-vous avait pour objectif de faire baisser la pression sur les services, notamment durant les campagnes où plus de 18 millions d'usagers sont reçus physiquement. Elle précisait que l'articulation autour d'un seul outil développé en interne permettrait une « plus grande souplesse aux chefs de service » qui pourront ainsi adapter l'offre d'accueil en fonction des choix organisationnels retenus.

Avec la mise en place des centres de contact, des plateformes, des fermetures au public plusieurs jours de la semaine et de l'accueil sur rendez-vous, c'est bien la pérennité de l'accueil physique ouvert à tous qui est menacée.

Pour l'administration, il ne faut pas confondre e-contact avec l'outil de prise de rendez-vous qui est paramétré par les directions. Cet outil s'appuie sur le traitement différencié des demandes qui sont qualifiées de « simples » lorsqu'elles peuvent être traitées par un agent en réception ou directement par l'utilisateur lui-même via le portail impots.gouv.fr, ou de « complexes » lorsqu'elles nécessitent une réception en box et/ou sur rendez-vous.

La prise de rendez-vous pourra donc se faire en « multi-canal » : le site impots.gouv.fr ; au téléphone (service local ou centres de contact pour les départements couverts) ; ou en cas de nécessité, au guichet.

Pour la CGT Finances Publiques, il n'y aura aucune amélioration du service à l'utilisateur. Une fois de plus la DGFIP cherche à compenser le sous-effectif, alors qu'elle supporte encore 72% des suppressions d'emploi de la fonction publique d'Etat en 2017.

Lors des CTL des 31 janvier 2017 et 9 février 2017 et lors du CHSCT du 10 février 2017, la CGT Finances Publiques 71 a porté les revendications, observations et remarques des agents de Montceau et a voté CONTRE ce nouveau dispositif. En effet, nous pensons qu'il existe un risque d'accroître les hostilités et les tensions entre citoyens et agents, entre les agents entre eux et entre citoyens (ceux subissant la file d'attente et ceux la contournant par la prise de rendez-vous). Si l'on se réfère aux exemples de Pôle Emploi et de la CAF, nous voyons où l'on veut nous emmener puisque le but est d'aller vers une restriction maximale de l'accueil. De surcroît, il y a un risque de détournement du dispositif. En effet, cet accueil personnalisé sur rendez-vous ne doit concerner que les situations complexes. Or l'expérience démontre que les dossiers complexes concernent souvent des contribuables qui ont d'autres moyens pour s'assurer des renseignements et un conseil. Il y a, selon nous, un risque que certaines catégories d'usagers identifient cet accueil à un rendez-vous avec un conseiller fiscal ! Et, à l'inverse, nous craignons que les personnes -notamment celles qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies- soient écartées de ce dispositif alors qu'ils devraient être le sujet de notre attention.

La DGFIP entend mettre en place une politique de l'offre conduisant l'utilisateur à s'adapter aux limites de l'administration à remplir sa mission d'accueil du fait des suppressions d'emploi. C'est en cela qu'elle parle de baisse de pression sur les services qui devront servir un tableau de bord statistique en plus de gérer le paramétrage du logiciel.

Dès lors, c'est à d'autres exigences que les agents seront soumis au travers de la logique d'optimisation des effectifs présents : les choix organisationnels portent sur les plages d'ouvertures au rendez-vous, le nombre de guichets ouverts, le mode de prise de rendez-vous, le type de rendez-vous offerts, voire leur durée. **En somme, un véritable flicage des agents et de nouvelles contraintes !**

Alors que le processus de généralisation de la réception sur rendez-vous est quasiment à son terme, la formation se limite à la diffusion d'une boîte à outils, et à une action de formation déclinée en présentiel pour les cadres et en e-formation pour les agents. De qui se moque-t-on ?

Le Directeur général poursuit inlassablement son travail de casse de la DGFIP. C'est dans le plus grand mépris des usagers, des agents et de leurs représentants que la réception sur rendez-vous est aujourd'hui généralisée.

La CGT Finances Publiques propose d'autres orientations, d'autres choix de société, fondés sur le progrès social, la justice, le service public aux citoyens et la reconnaissance de l'investissement des personnels des Finances Publiques. La CGT défend une vision du service public qui part des besoins sociaux et pas des règles budgétaires.

Pour la CGT Finances Publiques, il reste fondamental que chaque citoyen, chaque entreprise, chaque collectivité locale aient le même accès facile au service public. Impossible dans le cas contraire de garantir l'égalité devant l'impôt. Parce que nous voulons pouvoir remplir pleinement nos missions de services publics, il est indispensable que nous disposions des moyens humains, logistiques et réglementaires à la hauteur des besoins au service du public.