



LA FEUILLE INFO

Le journal de la CGT Finances Publiques de Saône et Loire

Décembre 2014 / janvier 2015 n°69

Modifications des horaires d'ouverture : la DGFIP reine de la fermeture éclair !

D'autres avant nous ont fait ce choix... Les Caisses d'Allocations Familiales, la Sécu, la Poste, etc.

Sans réflexion, dans le contexte actuel, où accomplir ses missions en temps et en heure et rendre un service public de qualité relève de plus en plus de la gageure, l'intention de réduire les horaires d'ouverture au public peut paraître intéressante et accommodante pour une partie des agents.

Sauf que...

Avant de s'engager dans une voie hasardeuse pour la pérennité du service public des finances, il faut réfléchir aux conséquences et voir plus loin que la solution de facilité qui nous est proposée ! Nous vous livrons ici quelques éléments pour vous aider à vous forger votre opinion.



Mais ça, c'était avant...

Revenons quelques temps en arrière...

La fusion Impôts/Trésor nous a été présentée comme la 8^{ème} ou 9^{ème} merveille du monde. Tous les maux, engendrés par la Révision Générale des Politiques Publiques, allaient s'adoucir. **La fusion plaçait l'utilisateur et l'accueil au cœur des réformes.** Et nos managers mettaient une énergie suspecte à nous convaincre à coup de certifications, de charte Marianne, de visites de *clients mystères*, de spots de pub sur le guichet fiscal unique, d'affiches vantant le taux de satisfaction des citoyens en visite dans nos centres...

Tout cela fleurait bon le monde des *Bisounours* où seuls celles et ceux qui étaient chargés des mesures et des statistiques y croyaient. Alors que le navire commençait à sombrer.

Quelques années plus tard, quel est le constat ?

A coup de suppressions d'emplois (2000 de plus en 2015), auxquelles il faut rajouter 3000 vacances d'emplois, **la DGFIP n'a plus les moyens d'assurer l'accueil du public**. Plutôt que de créer les emplois nécessaires, elle préfère restreindre les ouvertures. C'est révélateur de l'incurie de celles et ceux qui ont déstructuré nos services. Aujourd'hui, après le lessivage et l'essorage des budgets, des missions et des emplois, on mesure à quel point le sens du service et de **l'accueil du public est loin des préoccupations de la DGFIP**... Pas de tabous, nous a dit le Directeur Général lorsque nous l'avons rencontré à Mâcon le 22 septembre 2014. Aujourd'hui, les éléments de langage ont changé : il faut que nous soyons prêts à avaler toutes les régressions possibles...pour sauver nos missions. Imparable.

Droit au but !

Quel est le but recherché ? A l'évidence, pallier le manque de personnel dû aux suppressions d'emplois successives à la DGFIP.

Mais cette question de l'accueil physique, « *ça fait un moment que ça travaille nos décideurs* »... En effet, comment se fait-il que, malgré tous les efforts déployés en matière de promotion des nouvelles technologies, de la dématérialisation, le citoyen contribuable éprouve encore le besoin de venir à notre rencontre, dans nos centres ? **Pour la DG, la qualité et le temps consacrés à l'accueil physique seraient un frein au développement des autres possibilités de contacter nos services**. Un des buts est d'habituer les contribuables à ne plus disposer d'un accueil de proximité afin d'anticiper les futures fermetures de sites. Bercy cherche à réorienter les usagers vers des plateformes téléphoniques, la communication par mail, de futurs centres téléphoniques des amendes, les centres de contact (travail industrialisé, éloignement du contribuable, risque d'externalisation-privatisation). Pour exemple, le centre d'appel de Chartres va gérer les appels et les mails de la Seine Saint Denis. Celui de Rouen le fait d'ores et déjà pour l'Oise.

La DGFIP, en bonne élève de la Modernisation de l'Action Publique, est prête à appliquer une réduction de l'offre de service public alors qu'aucun bilan contradictoire n'a été fait sur l'accueil. On a l'habitude de ce procédé à la DGFIP : aucun bilan contradictoire n'a été fait, par exemple, sur la mise en place des SIE ou sur la fusion SIP-CDIF et nous constatons tous les jours les résultats.

Comme la CGT Finances Publiques l'a dénoncé à maintes reprises, l'immense majorité des services n'a plus les moyens humains d'assurer correctement ses missions et tous les collègues, en contact direct avec le public, sont fatigués... dans le meilleur des cas !

Dans la tête de *Ceux-qui-décident-seuls-en-faisant-croire-qu'il-s'agit-d'une-demande-des-agents* l'offre crée la demande ; ce qui sous-entend : supprimons l'offre, mise encore en avant il y a quelques années, et nous ne verrons plus la demande.

Une décision sans conséquences ?

La situation a été rendue catastrophique ; aussi, **des collègues pourraient penser que la réduction de l'ouverture au public leur permettra de souffler un peu**... Si nous comprenons ce point de vue, la CGT tient à rappeler la fragilisation de la branche sur laquelle nous sommes assis. De surcroît, pour nos directeurs, il serait bon de faire en sorte qu'il s'agisse d'une demande des personnels... Alors, attention



aux sondages et autres questions émanant des *chefs de service, l'air de pas-y-toucher..!* Nous sommes là face à une nouvelle tentative de réduction du service public, fondement même des missions de la DGFIP.

Le risque est aussi l'augmentation du nombre d'appels et de mails, ainsi que de voir les contribuables se reporter sur les jours ouverts, bien plus énervés s'ils ont trouvé porte close la veille. Dans certaines directions, les horaires d'ouverture ne seront plus indiqués sur les avis d'imposition et les principaux documents fiscaux (dans les Bouches du Rhône par exemple).

De plus, cette « *réforme* » sur les changements d'horaires d'ouvertures est accompagnée d'un projet de la D.G pour réintroduire des périodes où les droits à congés seraient fortement réduits (voire impossibles), ainsi que de l'accélération des concentrations de services (SIE, SIP, enregistrement/SPF, SIP/CDIF...).

Le constat est clair : de telles mesures n'amélioreront pas les conditions de travail des agents. Pour l'administration, le but est bien de pouvoir continuer à supprimer des emplois.

L'autre dérive envisagée est **de remettre en cause les horaires variables et la pause méridienne.**

Ce qui est en jeu aussi, c'est **la disparition du cadre national des horaires de travail** et la déréglementation des horaires.

Autres points : que vont devenir les agents dédiés à l'accueil lors de la fermeture des sites ? Comment va-t-on accueillir les contribuables sur rendez-vous ? Bloquera-t-on aussi l'accueil téléphonique ?

Et en Saône et Loire ?

Bien évidemment, la DDFIP 71 n'échappera pas à la réduction des horaires d'ouverture au public.



D'ailleurs cette question sera abordée lors du **collège des chefs de service qui aura lieu le 19 janvier 2015**. On le sait, pour imposer de nouvelles mesures, il faut l'adhésion des cadres. Des conventions de cadres ont déjà eu lieu, dans d'autres départements, où les travaux dans les ateliers proposés (relation à l'usager) se sont vite *déplacés* sur la modification des horaires d'ouverture..!

Idem pour **se retrancher derrière une pseudo-volonté des agents**. Dans certains départements, « *l'avis informel* » des agents a été demandé. En Saône et Loire, de

curieux sondages sur le temps consacré à l'accueil physique (depuis le 1^{er} janvier 2014 !) sont soumis aux agents...perplexes. Et encore pas à tous selon nos renseignements. Ce n'est sûrement pas pour leur allouer la prime d'accueil !

L'*écran de fumée*, créé par l'implantation du Centre de Services Bancaires, ne doit pas masquer l'état catastrophique de l'emploi dans le département : 20 suppressions d'emplois auxquelles s'ajoutent 25 vacances d'emplois en Saône et Loire pour 2015.

Un comité technique local devra mettre ce point à l'ordre du jour. La CGT Finances Publiques 71 a anticipé et interrogé le DDFIP par lettre sur cette question. Aucune précision ne nous a été donnée hormis le fait qu'un Comité Technique Local devra se prononcer sur ce point (et tant d'autres).

On ne compte déjà plus dans le département le nombre de trésoreries qui ont été contraintes de réduire leur ouverture au public. La CGT Finances Publiques 71, même si elle comprend parfaitement la démarche des chefs de poste qui doivent faire face, avec les agents, aux difficultés quotidiennes d'organisation et d'exécution des tâches, ne peut qu'alerter sur les conséquences de tels choix et réclamer plus de moyens humains pour le réseau. L'habitude aidant, les structures fermeront avec moins de fracas ; les contribuables se seront *habitués* à ne plus voir leur service ouvert...

Quant aux fermetures sur une ou des après midi, la véritable solution passe par l'arrêt immédiat des suppressions d'emplois et des recrutements statutaires à la hauteur permettant de maintenir l'offre de service public !

L'information locale est sur votre site :

L'actualité syndicale, elle est là :
<http://www.financespubliques.cgt.fr/71/>

Extrait du document de l'administration :

Mesure 2.1 – Adapter les règles pour les CDFiP installés dans des communes de plus de 10 000 habitants

Pour les CDFiP localisés dans des communes de plus de 10 000 habitants, l'amplitude horaire hebdomadaire serait fixée à un minimum de 24 heures par semaine sur au moins 4 jours (au lieu de 30 heures par semaine : 6 heures sur 5 jours), librement répartis par le DRFiP/DDFiP, après concertation avec les agents et les chefs de poste, tout en tenant compte des comportements³ des usagers, voire de leurs avis (par exemple, s'il existe un comité local d'usagers).

A titre d'illustration, l'ensemble des services d'un même CDFiP pourrait être ouvert 6 heures par jour pendant 4 jours.

Les horaires des différents CDFiP du département relevant de cette catégorie seraient, autant que possible, harmonisés.

Cette règle, qui s'appliquerait également aux services installés dans les cités administratives, pourrait concerner en principe 80 % des SIP et SIE et plus de 30 % des trésoreries (actuellement 9 % des trésoreries sont régies par la règle d'ouverture 5 jours sur 7 et 6 heures quotidiens).

Mesure 2.2 – Assouplir les règles pour les CDFiP installés dans des communes de moins de 10 000 habitants

Pour les CDFiP localisés dans des communes de moins de 10 000 habitants, les horaires d'ouverture seraient fixés au minimum à 16 heures par semaine (au lieu de 4 jours minimum par semaine), librement répartis par le DRFiP/DDFiP, après concertation avec les agents et les chefs de poste, tout en tenant compte des comportements⁴ des usagers, voire de leurs avis (par exemple, s'il existe un comité local d'usagers). A titre d'illustration, l'ensemble des services d'un même CDFiP pourrait être ouvert 4 heures par jour pendant 4 jours.

Les horaires des différents CDFiP du département relevant de cette catégorie seraient, autant que possible, harmonisés.

Cette nouvelle règle pourrait bénéficier à 20 % des SIP et SIE (actuellement tous astreints à une ouverture de 5 jours par semaine et 6 heures par jour) et à 68 % des trésoreries (actuellement 55 % des trésoreries sont régies par la règle d'ouverture 4 jours par semaine).

Des marges de manœuvre seraient toutefois laissées aux directeurs pour :

- d'une part, les petites structures de moins de trois agents : les horaires d'ouverture pourraient, par exemple, être harmonisés avec ceux de la mairie, s'ils sont de moindre amplitude. Cette adaptation présenterait également l'avantage de permettre aux usagers de réaliser toutes leurs démarches en une seule fois, dans l'esprit par exemple des maisons de service aux publics ;

- d'autre part, les CDFiP installés dans des communes de moins de 10 000 habitants : ils pourraient être en fait concernés par les règles des CDFiP installés dans des communes de plus de 10 000 habitants. Sont visées les structures installées dans les chefs lieu de département et celles dont les enjeux en matière d'accueil nécessitent une amplitude horaire plus large.