



Déclaration liminaire au GT Accueil du 26 janvier 2010

En grève le 21 janvier, les agents de la DGFIP ont manifesté leur colère et leur mécontentement contre les suppressions d'emplois, la dégradation des conditions de travail qui s'ensuivent, et contre les multiples attaques et remises en cause que subit le service public. Et ce sont bien ces enjeux qui sont au cœur de la fusion DGFIP, avec la mise en place du GFU, jusque dans la question de l'accueil, en débat au présent groupe de travail. L'administration met en avant l'accueil comme vitrine du GFU mais s'en donne-t-elle véritablement les moyens ?

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires défend la reconnaissance de la mission d'accueil

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires revendique la prise en compte de la mission d'accueil en tant que mission spécifique, et nous sommes intervenus de nombreuses fois en ce sens.

Cela suppose bien évidemment la prise en compte de la charge d'accueil en tant que telle et non comme charge induite des charges de gestion, qu'il s'agisse de l'assiette, du recouvrement ou de toute autre mission d'accueil comme les amendes. La question des moyens est ainsi indissociable de la question de la reconnaissance de la mission d'accueil. Or, force est de constater que les effectifs de l'accueil sont insuffisants. Si on prend l'exemple du SIP, ils s'imputent directement sur les effectifs des services gestionnaires, ce qui met les met en difficulté pour la réalisation de leurs missions. Circonstance aggravante, en période de pointe, soit pour la plus grande partie de l'année, comme cela a été le cas cet automne, de multiples renforts sont appelés en plus à l'accueil, désorganisant le travail des services gestionnaires, qui se trouvent alors tout simplement phagocytés par l'accueil.

Cela suppose aussi que soit clairement défini le périmètre de l'accueil : accueil physique mais aussi téléphonique, accueil en assiette et en recouvrement, de l'orientation jusqu'au traitement des demandes. C'est ainsi qu'à Reims 52 % des questions d'assiette reçues par le site ont été traitées à l'accueil ainsi que 48% des questions de recouvrement.

A la mission spécifique d'accueil doivent donc correspondre des créations nettes d'emplois.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires estime à cet égard que les éléments de charge communiqués par l'administration sur les seuls mois de novembre et décembre 2009 sont insuffisants. C'est toute l'année que se déroule la mission d'accueil, c'est sur toute l'année que l'administration doit mesurer la charge qu'elle représente pour la communiquer aux organisations syndicales, et ce quel que soit le service d'accueil.

En outre, l'accueil, ce n'est pas seulement l'accueil dans les SIP, c'est aussi l'accueil dans les trésoreries. La note du 6 mars 2009 sur l'accueil fiscal de proximité débute ainsi : « la mise en place sur l'ensemble du territoire du guichet fiscal unifié constitue un objectif majeur de la réforme de la DGFIP : les contribuables doivent obtenir des réponses à leurs demandes, qu'elles concernent l'assiette ou le recouvrement de l'impôt, quel que soit le service auquel ils s'adressent »

A cet égard, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires constate que l'annonce du Guichet Fiscal Unique avec généralisation de l'accueil fiscal de proximité auprès des trésoreries est un véritable trompe l'œil vis-à-vis des contribuables. On est loin de l'ambition affichée. Aucun moyen supplémentaire en effectif n'a été alloué aux trésoreries bien au contraire, et de fait aucun effort n'a porté sur les trésoreries pour y améliorer l'accueil, aussi bien vis-à-vis des agents que des usagers. Les agents de caisse des trésoreries se sont vus simplement dotés de GAÏA Guichet, application chronophage du fait des multiples scans à réaliser pour les pièces justificatives présentées pour les réclamations contentieuses, et souffrant d'imperfections notables : c'est ainsi que nombres de services des impôts destinataires des envois GAÏA ne les reçoivent jamais...L'agent de caisse de la trésorerie n'a pas les moyens de répondre aux demandes des usagers et en est réduit bien souvent à renvoyer l'usager aux SIP. Le cadre d'accueil des trésoreries n'a pas non plus été amélioré : pas

une seule chaise installée pour éviter la file d'attente debout à la caisse, pas de distribution de tickets... et pas un seul coup de peinture !

Au final , le GFU des trésoreries de proximité , c'est en fait une forte diminution des points de contacts pour l'usager avec 1000 suppressions de trésoreries en dix ans soit un quart du réseau des trésoreries et ce n'est pas fini : 45 suppressions de trésoreries ont été opérées fin décembre 2009 !

Le GFU, c'est en fait de plus en plus d'éloignement géographique pour l'usager avec la remise en cause du service public de proximité en zone rurale.

Conditions de travail / Organisation du travail

La question de l'organisation du travail est essentielle. Elle découle avant tout des moyens dévolus à l'accueil.

→ **Faute d'effectifs, les agents travaillent sous la pression et dans le stress.** Qu'à cela ne tienne, les contraintes de PVFI et de la certification de services suppléent au manque d'effectifs. Le gestionnaire de file d'attente surveille le temps d'attente qui ne doit pas dépasser 20mn. Que devient la qualité d'écoute qu'espère recevoir l'usager qui s'est déplacé ? Ainsi à Reims, le temps de réception moyen par contribuable est de moins de 4mn sur une période d'ouverture journalière de 6h, sur la base des chiffres fournis dans le document préparatoire à ce GT. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires relève d'ailleurs que l'administration n'a que Reims comme référence de site multi-SIP, alors qu'il en existe ou sont en cours d'installation de bien plus chargés comme à Lyon, Marseille ou Paris. L'administration ne se préoccupe que de la forme : cavaliers et badges doivent être utilisés sinon gare à la réprimande, et ce ne sont que des contrôles formels de ce type qui sont opérés. Mais qu'en est-il du fond, de la qualité des réponses ainsi que du traitement de la demande ? Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, le fond doit primer sur la forme et non l'inverse. L'objectif de la DGFIP devant demeurer l'égalité de traitement des citoyens, ce qui est totalement contraire à l'industrialisation de l'accueil tel que vous le mettez en œuvre.

→ **Quant à l'organisation de l'accueil**, sans création nette d'emploi, affecter des agents en permanence à l'accueil toute l'année sans rotation revient à traiter les redevables à la chaîne, au prix tant des dégradations des conditions de travail que de la qualité de l'accueil du public, ce qui relève de l'abattage. **En termes d'affectation**, lorsqu'une équipe dédiée est constituée, il faut implanter les emplois du service accueil au tableau des emplois, et affecter les agents en CAPL. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires exige le **respect des métiers à l'accueil**, y compris pour l'accueil généraliste pour un traitement de qualité des demandes.

→ La **formation des agents à la mission d'accueil** du public est de surcroît insuffisante. Il serait ainsi entres autres souhaitable de prévoir systématiquement le stage CHS de gestion des conflits.

→ **S'agissant de la caisse**, l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires dénonce la mise en place des caisses uniques, SPL/SIP ou SIE/SIP voire même les trois, qui n'ont d'autre but que de supprimer des emplois et sont source d'erreurs dans la liquidation des opérations de caisse. De plus, le rapport charges/emplois est de plus en plus tendu et place le caissier dans une situation difficile alors que les paiements en numéraire progressent considérablement du fait de la paupérisation de la population. Se pose aussi le problème de la sécurité des agents, la caisse étant située au rez-de-chaussée, non loin de l'entrée.

→ **Concernant l'accueil téléphonique**, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires s'oppose tant aux plateformes téléphoniques qu'aux SVI. Ceux-ci ne correspondent pas aux attentes des usagers qui privilégient le contact humain. De plus, les plateformes téléphoniques génèrent stress et monotonie du travail pour les agents.

→ Et **rien sur les conditions de travail des agents dans les documents préparatoires**. Or ce GT s'est tenu à la demande des organisations syndicales pour traiter aussi des revendications des agents touchant aux conditions de travail. La pression dans le travail d'accueil génère épuisement et stress. Les pauses nécessaires pour décompresser un instant ne sont pas prévues. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires revendique des pauses régulières et un local permettant aux agents d'accueil de s'isoler du flot d'accueil pour ces pauses. A cet égard, l'ouverture méridienne des services pose problème, elle occasionne une contrainte horaire supplémentaire aux agents d'accueil, qui ne peuvent bénéficier ainsi des horaires variables.

En conclusion, les agents subissent de plus en plus de contraintes et de pression au travail. Face à l'élargissement de leurs compétences et de leur technicité, l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires revendique une revalorisation indiciaire de leurs salaires ainsi qu'une mesure de revalorisation indemnitaire générale.