



## Comité Technique Local du 30 mars 2021

Les conditions d'exercice du « dialogue social » n'étant en rien réunies dans le département, Solidaires Finances Publiques a refusé de siéger au CTL qui devait se dérouler ce jour (voir la déclaration préalable jointe).

Nous diffusons donc par la présente nos analyses et revendications sur chacun des points figurant à l'ordre du jour.

### 1- Fusion des SPF

#### - Projet de la Direction locale

Il est prévu la fusion des SPF de Carcassonne et Narbonne, avec la constitution d'une antenne à Narbonne, avec effet au 7 juin 2021.

L'antenne ne sera pas ouverte au public.

Objectif : « *faciliter l'harmonisation des méthodes de travail et apporter une réponse aux contraintes résultant des variations de charges sur le territoire départemental.* »

#### - Analyse de Solidaires Finances Publiques

Comme toute « antenne », celle-ci n'aura de pérenne que le nom. D'ores et déjà, elle ne sera pas ouverte à la réception du public qui devra, soit se déplacer à Carcassonne (avec rendez-vous obligatoire), soit se débrouiller tout seul avec internet...

Quant aux effectifs, le poste de A+ est purement et simplement supprimé.

Les SPF sont en surcharge de travail permanente depuis de très nombreuses années : la solution pour remédier à cette situation intolérable ayant des conséquences non négligeables sur la santé des agent(e)s est de recruter du personnel qualifié, donc des fonctionnaires.

Que fait la Direction locale ? Elle supprime des effectifs et, pour compenser, attribue au SPF de Carcassonne un « apprenti » !

### 2- Mise en place des accueils de proximité

#### - Projet de la Direction locale

L'objectif du projet consiste en ce que « *la DGFIP souhaite renforcer sa présence sur le territoire au plus près des populations et en assurant un accueil physique et personnalisé pour les personnes qui en ont besoin. Elle souhaite également enrichir l'offre de services sur les canaux distants.* »

Pour ce faire, les « Espaces France Services » (EFS), les Maisons de Services Au Public » (MSAP), les « nouveaux points de contact en mairie » et les bureaux de tabac seront chargés de recevoir le public.

#### - Analyse de Solidaires Finances Publiques

Plus de trésoreries dans le dispositif, et pour cause, le soi-disant « Nouveau Réseau de Proximité » qui fait l'objet d'une opposition unanime des agent(e)s, élu(e)s et usagers les supprime



pour les remplacer par des EFS, où des contractuel(le)s, non formé(e)s à la fiscalité renseigneront les usagers en mettant à leur disposition un ordinateur connecté au site impôts.gouv.

Ceci aux frais de la collectivité locale où est situé l'EFS.

Quant aux MSAP, elles ont déjà fait la preuve de leur inutilité totale, dicit les propos de nombreux(ses) élu(e)s (« une arnaque », selon l'un d'entre-eux).

Pour les paiements, des bureaux de tabac où chaque opération sera facturée à l'État 1,50€ HT et où aucune confidentialité ne sera possible.

Pour les usagers désirant obtenir un renseignement ou obtenir un délai de paiement, ils devront utiliser le téléphone ou Internet.

Qui leur répondra compte-tenu des suppressions d'effectifs incessantes depuis des années à la DGFIP ?

Les usagers devront renouveler indéfiniment leur appel ou, lorsqu'ils auront la chance d'avoir un(e) agent(e) disponible seront agressifs.

Pour les régisseurs des collectivités locales, il ne sera plus possible à partir du mois d'avril de déposer leurs fonds à la trésorerie de proximité, d'une part parce que celles-ci n'existent plus (ou n'existeront plus à très brève échéance, « Nouveau Réseau de Proximité » oblige...), d'autre part parce que l'accueil des régisseurs ne sera plus assuré à nos guichets.

À la place, un service payant de tenue de compte à la Banque Postale et la nécessité pour les collectivités d'acheminer (à leurs frais) les espèces à la banque via des transporteurs de fonds...

### 3- Aménagement des horaires d'ouverture au public des Centres des Finances Publiques de l'Aude

- Projet de la Direction locale

Pour les guichets des CFP situés dans des communes de plus de 10 000 habitants, une note DGFIP du 10 décembre 2020 indique que l'amplitude horaire minimale d'ouverture hebdomadaire peut être ramenée de 24 à 20 heures.

Par ailleurs, l'objectif est que, désormais, 50 % des accueils des usagers soient effectués uniquement sur rendez-vous.

Pour l'Aude, la situation par CFP sera la suivante :

- Cité administrative de Carcassonne : ouverture au public de 8H30 à 12H30 – Fermé les après-midi.
- Centre des Finances Publiques de Limoux : ouverture au public de 8H30 à 12H00 et le lundi de 13H30 à 16H00 – Fermé les mardi, mercredi, jeudi et vendredi après-midi.
- Centre des Finances Publiques de Narbonne : ouverture au public de 8H30 à 12H30 - Fermé les après-midi.
- Centre des Finances Publiques de Lézignan-Corbières : ouverture au public de 8H30 à 12H30 - Fermé les après-midi.
- Centre des Finances Publiques de Castelnaudary : ouverture au public de 8H30 à 12H30 - Fermé les après-midi.
- Centre des Finances Publiques de Pierre Semard : de 8H30 à 12H00 et le lundi de 13H30 à 16H00 (accueil sur rendez-vous exclusivement) – Fermé l'après-midi des mardi, mercredi, jeudi et vendredi .
- Pour ce qui concerne les Centres des Finances Publiques installés dans des communes de moins de 10 000 habitants, soit Quillan, Leucate et Durban-Corbières, les horaires d'ouverture au public sont inchangés.



#### - Analyse de Solidaires Finances Publiques

Rien n'obligeait la DDFIP à diminuer les horaires d'ouverture au public : la note DGFIP indique en effet que « *l'amplitude horaire minimale d'ouverture hebdomadaire peut être ramenée de 24 à 20 heures* ».

Ces mesures renforcent encore davantage l'abandon de la mission d'accueil aux Finances Publiques dans le département. Jusqu'à présent, les amplitudes d'accueil du public étaient certes trop limitées, notamment la fermeture au public au maximum 2 après-midi par semaine. En l'espèce, la DDFIP décide non seulement de limiter l'accueil physique des usagers au matin seulement mais également de privilégier la réception téléphonique (au moins 50 % des flux des usagers devront être reçus par ce moyen), ainsi que la prise initiale de rendez-vous obligatoire.

Or, le service public, c'est la possibilité de se déplacer à tout moment dans un Centre des Finances Publiques afin d'y être reçu par un(e) agent(e) disponible, qualifié(e) et formé(e) pour répondre aux questions complexes qui peuvent être posées.

La volonté de la DDFIP est ainsi d'orienter l'utilisateur sur des plates-formes téléphoniques qui sont déjà surchargées du fait des suppressions d'effectifs incessantes.

Par ailleurs, en creux de ces réformes, figure également la volonté de développer le tout-internet afin d'inciter l'utilisateur à ne plus se déplacer. Or, en moyenne, d'après un rapport du Sénat (« Rapport d'information fait au nom de la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique ») du 17 septembre 2020, « *14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise* ».

Il est donc indispensable de permettre un accueil physique réellement de proximité, sans que l'utilisateur n'ait à faire un nombre conséquent de kilomètres pour rencontrer un(e) agent(e) des Finances Publiques.

Or, le soi-disant « Nouveau Réseau de Proximité » a pour fonction essentielle de supprimer les trésoreries locales, de regrouper les structures dans des centres industriels qui n'assureront plus, à terme, d'accueil physique des usagers.

#### 4- Actualisation du règlement intérieur du centre de contact de Carcassonne

##### - Projet de la Direction locale

Une note de cadrage nationale vise à harmoniser le fonctionnement de l'ensemble des centres de contact.

Le projet de la DDFIP pour le centre de contact de Carcassonne reprend mot pour mot le dispositif national.

##### - Analyse de Solidaires Finances Publiques

Les revendications portées par Solidaires Finances Publiques au niveau national ont été intégrées dans le document de cadrage.

En particulier les plus importantes pour les agent(e)s :

- 1- Le temps de codification / récupération entre les appels qui ne doit pas être inférieur à 37secondes,
- 2- la mise en doublon d'un agent nouvellement affecté avec un agent expérimenté,
- 3- la mise en place du parcours de formation,
- 4- la possibilité pour les agents de prendre un temps documentaire quotidien,



5- l'accès « full internet » pour tous les agents,

6- l'accès à une documentation privée (Navis, feuillets rapides, etc...),

7- l'accès au télétravail pour tou(te)s les agent(e)s demandeur(se)s.

Par contre, un point essentiel ne figure pas dans le projet de règlement intérieur qui est une revendication pourtant fondamentale pour les conditions de vie au travail au quotidien des agent(e)s : la durée maximale de vacation téléphonique journalière ne saurait dépasser 4H15, comme le recommandent la plupart des études diligentées sur le sujet.

La Direction se base sur une durée maximale de 5 heures pouvant de surcroît être augmentée jusqu'à 6 heures « exceptionnellement »...

Cette disposition n'est pour nous pas négociable : les agent(e)s du centre de contact de Carcassonne doivent passer 4H15 par jour au téléphone et pas une minute de plus.

#### 5- Campagne déclarative d'impôt sur le revenu 2021

- Projet de la Direction locale

À partir du 6 avril, un seul numéro sera affiché sur les documents fiscaux, le 0809 401 401.

La Direction souhaite renforcer l'accueil téléphonique puisqu'il est constaté une « *appétence grandissante des usagers pour le canal téléphonique, au détriment des déplacements au guichet qui ont été divisés par deux lors de la campagne des avis 2020.* » Les SIP seront associés au centre de contact : 5 agent(e)s lors des 5 premières semaines, 11 agents les 3 dernières.

Pour renforcer les services d'accueil pendant la campagne, un volontaire du service civique sera présent au SIP de Narbonne, un(e) auxiliaire à Carcassonne et Narbonne.

- Analyse de Solidaires Finances Publiques

Au départ, la création des centres de contact avait comme objectif affiché d'aider et de soulager les SIP dans leurs travaux quotidiens. On en arrive aujourd'hui à une inversion des tâches...

Alors que les SIP sont en sous-effectifs chroniques depuis des années, comment parviendront-ils à répondre à cette charge de travail non négligeable ?

Et ce, d'autant plus, que contrairement à l'an dernier où la campagne de déclaration de revenu s'était déroulée en pleine épidémie de COVID-19 et de confinement, il n'en sera rien cette année.

Les agent(e)s mobilisé(e)s au téléphone en soutien du centre de contact vont bien évidemment manquer pour réaliser les autres tâches aussi essentielles.

De plus, contrairement aux plateformes d'appels, il n'est prévu aucune indemnité spécifique pour les personnels mobilisés !

Il est indispensable qu'à minima ces agent(e)s puissent bénéficier de la prime d'accueil voire de l'ACF assistance aux usagers...

Quant au soutien apporté aux SIP de Carcassonne et Narbonne, il sera assuré par des contractuel(e)s ou des services civiques censé(e)s pallier les suppressions d'effectifs dans les structures des Finances Publiques.

Sur le sujet de la soi-disant « appétence » des usagers pour le téléphone l'année dernière, nos dirigeant(e)s n'auraient-ils et elles pas fait le lien avec l'épidémie de COVID-19 et les restrictions de circulation et de déplacement que cela impliquait ?



Tout à leur obsession de supprimer des emplois, la Direction tente de justifier fermeture de sites par les comportements supposés des usagers...

#### 6- Nouvelle organisation du SIE de Carcassonne

- Le projet de la Direction locale

Cette nouvelle organisation est censée privilégier « *la souplesse de fonctionnement et l'entraide des agents au sein des équipes* ».

- Analyse de Solidaires Finances Publique

En guise de « nouvelle organisation », il s'agit de désigner des titulaires et suppléants et d'harmoniser les méthodes de travail.

Nous attendions donc davantage, du fait de la surcharge de travail considérable connue depuis plus d'un an avec les opérations liées au fonds de solidarité.

Surcharge de travail qui ne concerne d'ailleurs pas que le seul site de Carcassonne mais les 2 autres SIE de Narbonne et Limoux.

Pour pallier ces difficultés, la seule réponse de la Direction locale a consisté à recruter un contractuel pour une durée de 6 mois...

Après avoir réduit les effectifs d'agent(e)s formé(e)s et qualifié(e)s, nos dirigeant(e)s en arrivent désormais à recruter apprenti(e)s, services civiques, auxiliaires et autres précaires pour permettre aux services de ne pas sombrer définitivement.

Puis, par pure affichage, de présenter des mesures homéopatiques comme une « nouvelle organisation » qui va permettre de soi-disant délivrer un service public de très haut niveau aux usagers.