



Comité Technique Local du 14/06/2018 (Matin) Déclaration liminaire

Monsieur le Président,

Nous sommes réunis ce matin en Comité Technique Local (CTL) pour aborder un seul et unique point : « L'organisation de l'accueil du public à la DDFIP 14 ».

Pour rappel, ce CTL est enfin convoqué à la demande de la moitié des représentants du personnel élus soit les élus de SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES, CGT FINANCES PUBLIQUES, et CFDT FINANCES PUBLIQUES.

Nous tenons à dire que nous regrettons que les élus de FO DGFIP Calvados ne se soient pas associés à cette demande malgré l'attente de nos collègues sur cette mission.

Les représentants élus de SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES Calvados, à l'initiative de cette demande, sont convaincus que la mission accueil dans l'ensemble des services de la DDFIP 14 doit être reconnue comme spécifique, et assurée avec des moyens humains à la hauteur de l'enjeu de cette mission régalienne de service public et par des agents volontaires détenant l'appétence et la compétence nécessaires.

Pour commencer notre présentation et nos revendications nous nous permettrons de nous appuyer sur les propos de M Bruno PARENT qui lors du Groupe de travail du 20/01/2015 portant sur la revue des missions « Accueil pluriels » a indiqué que : « *les missions de la DGFIP participent du lien social, le contact avec la population étant une mission centrale de la DGFIP assurée dans des conditions délicates* ». M Bruno PARENT a poursuivi ses propos dans le sens suivant « *l'accueil est plutôt bien apprécié par les usagers, la preuve les flux d'accueil physique en constante augmentation. La réflexion vers d'autres canaux d'information ne doit pas conduire à fermer l'accueil physique utile et indispensable aux usagers qui en ont le plus besoin. Public défavorisé ou accueil complexe* ».

Les représentants élus de SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES Calvados vous ont demandé la tenue d'un CTL sur le thème de l'accueil, un sujet souvent négligé que nous considérons pourtant comme une priorité tant pour les contribuables et redevables que pour les agents. Il s'agit pour nous de vous demander les projets locaux pour faire évoluer et améliorer cette mission et avoir une réflexion sur l'avenir de l'accueil en raison de l'évolution des technologies, des méthodes de recouvrement, de la fiscalité et de la nécessité de rester proches de nos concitoyens pour maintenir un haut niveau de consentement à l'impôt et un service de proximité pour tout public.

Par notre action au plan local et grâce à l'appui des agents de l'ancienne direction des services fiscaux du Calvados, nous avons obtenu au fil des années la création d'une véritable structure d'accueil sur le site de Caen-Délivrande avec in fine la reconnaissance de cette mission comme un métier à part entière par l'implantation d'emplois de catégorie C et B au Tableau Général des Emplois (ex-TAGERFIP). Rappelons pour mémoire que l'accueil a longtemps été considéré par l'administration comme une mission secondaire confiée à des agents peu formés et inexpérimentés. Constant dans son

revendicatif et pour répondre à la demande légitime des contribuables et des redevables d'une information de qualité et améliorer les conditions de travail des agents, Solidaires Finances Publiques et sa section du Calvados reste engagé pour la reconnaissance et la progression de cette mission.

Bien que l'utilisation d'internet et des autres nouvelles techniques d'information et de communication (NTIC) ouvre de nouvelles possibilités, Solidaires Finances Publiques demande le maintien d'un accueil physique de qualité. Selon nous, le prélèvement à la source et l'obligation de télédéclarer pourtant considérés par l'administration comme de nouvelles opportunités pour supprimer de nombreux emplois, vont accroître le besoin d'information et d'assistance technique, mais surtout d'un accueil physique à l'écoute. D'ailleurs, vous-même Monsieur le Président avait reconnu, lors du CTL du 5/06/2018, l'existence d'une fracture numérique dans notre département

Le nouveau besoin créé par l'accumulation des réformes ne peut être ignoré et abandonné au profit des services payants.

Le service public et l'information accessibles à tous sont des enjeux vitaux pour notre administration. Le manque de moyens limite déjà notre action dans de nombreux domaines.

Les résultats de la lutte contre la fraude fiscale ne progressent pas malgré les effets d'annonce. Pire, notre administration risque encore de perdre une partie de ses missions avec la création d'une nouvelle police fiscale.

Les retards abyssaux des services de publicité foncière malgré Télé-@cte et le marché immobilier local atone, impacte en cascade les missions normalement assurées par les CDIF, les SIP, et les services de contrôle et les partenaires extérieurs comme les collectivités locales (Mairies, EPCI,).

Tout ceci s'inscrit dans le démantèlement programmé de la DGFIP. La vente à la découpe de notre administration se profile avec l'abandon programmé de missions comme le cadastre à l'IGN et la publicité foncière aux notaires mais aussi les agences comptables pour la gestion des collectivités et l'externalisation du recouvrement de l'impôt par les employeurs tiers..

Il s'agit donc, en proposant un accueil physique de qualité en même temps que le développement des NTIC, de garantir l'existence même de notre administration.

C'est pour cette raison que Solidaires Finances Publiques s'oppose à la réduction des jours de réception et aux fermetures toujours plus nombreuses des guichets d'information. De plus, les agents assurant les missions d'accueil et de caisse exigent de ne pas subir les contraintes les obligeant à refuser de rendre le service public. La limite des encaissements en numéraire, la mise en place de caisses sans numéraire, la limite des encaissements par chèque, l'abandon de la vente de timbres fiscaux ou amendes, tant de mesures créant un climat anxieux.

De plus, aujourd'hui, les sites (excepté celui de Caen-Délicrande) sont fermés de 1 à 5 jours par semaine. Les usagers sont toujours aussi nombreux à se déplacer ou utiliser l'accueil téléphonique. Ils entrent par la porte restée ouverte.

Dans l'attente d'une solution mieux adaptée, il vous est demandé par là même d'harmoniser les jours et horaires d'ouverture mais également les jours de réception téléphoniques des services de la DDFIP 14, dans un objectif d'équité des conditions de travail entre agent.

Les représentants élus de SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES Calvados vous interpellent également sur les conditions de travail des agents assurant cette mission spécifique. Combien de collègues assurant cette mission, se doivent d'avoir un long temps de repos après une journée d'accueil ? Combien de collègues se sentent au quotidien en situation anxieuse car ils ne disposent pas de solution de replis dans le cas non-espéré d'une action dangereuse ?

Comme dans toutes grandes collectivités (Région, Département) qui se disent responsables et un peu moins pour les administrations, il serait nécessaire de programmer un plan local d'évaluation des politiques publiques . Savoir si telle ou telle réforme a atteint l'objectif initial espéré ou si les résultats sont à la hauteur des espérances de départ.

Afin de répondre à cette demande, en y associant les agents et leurs représentants, il sera de votre responsabilité de définir cette évaluation, d'identifier l'effet propre du/des programme(s), d'évaluer les changements organisationnels imposés à cette direction et à ses agents depuis de nombreuses années, et en apportant une approche objectifs/indicateurs, pour enfin en faire une synthèse objective et transparente.

En somme, grâce à cette évaluation concomitante, nous pourrions apprécier votre politique publique locale par sa dimension cognitive, sa finalité normative et instrumentale comme l'impose les normes d'évaluation et de savoir si vos actions sont efficaces, efficaces, cohérentes et pertinentes.

Car comme indiqué par [FRANCE STRATEGIE](#) dépendant directement du Cabinet du 1^{er} Ministre, « Une politique publique qui fait la preuve de son efficacité voit sa légitimité renforcée ».

Aussi, après avoir défini le périmètre de cette mission, et après avoir démontré que la mission d'accueil avec le logo Finances Publiques était essentielle dans ce paysage contemporain où les plate-formes déshumanisées se multiplient, les élus de SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES Calvados vous demandent de reconnaître la spécificité de la mission d'accueil pour l'ensemble des services de la DDFIP 14 en :

- ➔ **mettant en place une évaluation locale des politiques publiques de la DDFIP 14 en y intégrant la mission spécifique d'accueil ;**
- ➔ **créant au TAGERFIP de la DDFIP 14 des cellules accueil pour les sites de Caen-Bertrand, Caen-Gambetta, Bayeux, Trouville, Lisieux, Falaise, Vire et tout autre site/service demandeur ;**
- ➔ **dans ces cellules d'accueil créées, en affectant au TAGERFIP des emplois de catégorie C/B avec pour affectation**
 - **dans les services « dits » fiscaux RAN/fiscalité pour les agents de catégorie C ;**
 - **dans services « dits » Comptes publics RAN/Comptes publics pour les agents de catégorie C ;**
 - **dans les services « dits » fiscaux RAN/fiscalité personnelle pour les agents de catégorie B ;**
 - **dans services « dits » Comptes publics RAN/Comptes publics pour les agents de catégorie B ;**
 - **dans les services de direction RAN/Direction pour les agents de catégorie C et B**
- ➔ **créant un parcours de formation spécifique aux nouveaux arrivants dans les services d'accueil ;**
- ➔ **en harmonisant les jours et horaires d'ouverture de l'ensemble des sites/structure de la DDFIP 14 ceci dans un but d'équité des conditions de travail entre les agents.**