

Audience à la direction sur l'accueil :

Où sont passées les valeurs du service public ?

Notre journal national L'Unité n°1137 du 9 février dernier faisait un focus sur l'accueil en titrant « *Vers un accueil de plus en plus virtuel...* » à la suite de la note DG présentant sa vision de sa « relation avec les usagers » pour l'avenir. Le lien <https://solidairesfinancespubliques.org/le-syndicat/nos-publications/l-unite/2021.html?start=12>

Notre direction est sans nul doute un bon élève et s'est lancée résolument dans l'application de cette note, c'était l'objet de notre demande d'audience au DRFiP ce vendredi 28 février. Avec une première question au directeur : *Il y a de cela bientôt 3 ans vous avez assignés 40 d'entre nous devant le Tribunal administratif parce que nous bloquions depuis plusieurs semaines les Centres des Finances Publiques. Votre argumentation devant le juge administratif reposait sur « les valeurs du service public » que nous aurions bafouées en empêchant l'accès des usager-es à nos services. Et depuis, sans vergogne, vous vous appliquez à « fermer administrativement » ce même accès en réduisant à la moindre occasion les horaires d'ouverture. Solidaires Finances Publiques 31 co-moteur de ce mouvement, n'avait qu'une préoccupation qui n'a pas changé « les valeurs du service public ». C'est ce qui nous différencie, réellement défendre l'accès aux services publics et respecter les usagers.*

Le témoignage de collègues de l'accueil pour introduction

Si l'on remonte à 2018 et 2019 sur un « gros site » de la DRFiP 31 on trouve des fréquentations à près de 80 000 visiteurs par an, sans vigiles, des agressions verbales très rares et un minimum de personnes ne pouvant pas être reçues. En 2020 et le début de la pandémie près de 34 000 visiteurs et en 2021 plus de 40 000, hors rendez-vous. Mais, des agressions verbales quasi-quotidiennes, des coups sur le matériel et... nombre d'usagers à qui on refuse l'accès à l'accueil avec... des plages de réception réduites une bonne partie de l'année.



Et nous tirons comme conclusion, avec l'ajout des suppressions d'emplois, que le numérique et l'accueil sur rendez-vous, pour autant qu'ils aient une utilité, couplés à la fermeture des trésoreries de proximité et la réduction des plages d'accueil, créent des injustices et un rejet de notre administration qui mettent les personnels en danger.

Un florilège de constats : « *Pourquoi limiter les accueils vitrés au Mirail, ce matin deux excités dont un a donné des coups de poing sur la vitre extérieure parce que nous fermons à 11h30. Les usagers s'étonnent de plus en plus de nos horaires d'ouverture en constante diminution. Des bureaux de renfort sont fermés pour y installer des bornes libre-service et cela limite les possibilités de renfort. Comment faire avec le nouveau système pour absorber une salle d'attente pleine à seulement 2 agents et alors qu'on ferme à 12h ? On prend des apprentis censés être formés à l'accueil et préparer leur avenir professionnel et on n'en fait que des vacataires au détriment de leurs études pour quelques centaines d'euros. Les services civiques qui devraient orienter se retrouvent de fait avec un accès au portail national, à Iliad, soit des données qui devraient leur être interdites et font le travail de titulaires qui ont été supprimés, sans en avoir les compétences, la formation et les responsabilités en étant payés une misère... Pour conclure après des années et des années à l'accueil je n'ai jamais vu une organisation aussi désastreuse se mettre en place, qui plus est sans consultation des personnels. Malgré un hermétisme un peu récurrent des directions au dialogue il y avait au moins une once de respect qui demeurerait, fût-il parfois de façade, ce n'est plus le cas...».*

Voilà une vision en colère, mais de plus en plus désabusée aussi, de ce qu'est devenu l'accueil de la DGFIP. Avec **3 axes que Solidaires Finances Publiques 31 identifie** : la mission et le respect des usagers, les sécurités (physiques et numériques), enfin le dialogue, la reconnaissance et le respect des personnels.

Mais avant de développer ces trois aspects, **une mise en garde à la direction**. Celle-ci nous dit en substance « *mais ce sont les personnels qui veulent qu'on ouvre moins les services, comme par exemple au Mirail avec l'agression récente qui a eu lieu* ». C'est le discours qui nous a été tenu à chaque CTL où étaient examinés les modifications des horaires d'ouverture des trésoreries de proximité avant... qu'elles ne soient supprimées !!! Alors oui, la réaction naturelle est, quand on ne peut plus faire face, de se protéger. Mais ni les personnels, ni **Solidaires Finances Publiques 31**, ne laisseront l'administration réécrire l'histoire. Les responsables, pour ne pas dire les coupables, de cette situation, sont bien les gouvernants et la « haute-hiérarchie » de la DGFIP qui sabordent méticuleusement la relation aux usagers et les emplois et pas les personnels qui subissent cette politique.

La sécurité physique et numérique

Commençons par **la sécurité des personnels** parce que l'épisode récent du Mirail et les témoignages qui remontent montrent qu'il y a un besoin fort. D'un côté il y a **l'aspect matériel** dans les accueils qui doit être étudié, concerté et mis en œuvre sur tous les sites. S'y ajoute **la présence de vigiles** qui est certes une réponse ponctuelle qui s'avère nécessaire, mais ne doit pas faire oublier que la vraie solution est ailleurs. De l'autre, il faut un échange et des solutions sur **la question des amendes** qui, là aussi par l'abandon de l'administration, renvoie le risque sur les sites où un accueil est assuré. Et nous vous rappelons la contribution de l'intersyndicale de la DRFiP 31 (*Solidaires Finances Publiques*, CGT et FO) aux États Généraux de la Justice qui aborde cette question. <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/actualite.html?start=8> Enfin, au-delà des questions générales de la sécurité numérique qui relèvent du cadre national, la question de **la sécurité des données utilisées par les personnels non titulaires** doit être remise en cause. Bref, nous demandons un débat global sur l'accueil.

La mission et le respect des usagers et des personnels

Pour *Solidaires Finances Publiques*, l'obligation de recourir aux démarches en ligne fragilise une part importante de la population qui renonce à l'exercice de ses droits. Nous portons une ambition en ce domaine, qui rejoint la défenseure des droits : nulle contrainte, même indirecte, ne doit exister pour obliger un contribuable à utiliser un mode de contact spécifique. Ce dernier doit avoir librement et sans ambiguïté le choix de son mode de communication avec les services. Si l'accueil sur rendez-vous peut être utile dans certaines situations très spécifiques (ce qui a d'ailleurs toujours existé dans notre administration), nous sommes et restons fermement opposés à sa généralisation obligatoire et à marche forcée.



Pour *Solidaires Finances Publiques*, les réformes liées à l'accueil sont néfastes, car elles s'attaquent aux valeurs mêmes du service public de proximité. Gardons toujours à l'esprit, et cela a été réaffirmé par la défenseure des droits dans un rapport de 2019 et son prolongement de 2022 : une grande partie de la population n'a pas les moyens, pour diverses raisons, de passer le cap du numérique, et a besoin d'une présence et d'un accompagnement physiques réguliers. Ce qui ressort des intentions de la DG et du gouvernement va dans un sens opposé. Pour *Solidaires Finances Publiques*, il est capital et essentiel que subsiste sur l'ensemble du territoire une forte présence physique de la DGFiP qui réponde de façon technique et attentive à l'ensemble des attentes et besoins des usagers. Cette réception doit se faire avec un nombre suffisant d'agents des Finances publiques, dans des locaux adaptés et dans le respect de la confidentialité. Les capacités d'accueil doivent être adaptées à la demande des contribuables et non le contraire. Nous condamnons donc les nouvelles organisations et continuerons à combattre cette vision réductrice qui est pour nous fortement porteuse d'inégalités tant au niveau humain que géographique.

De plus, le nouveau réseau de proximité et la relocalisation, ainsi que les réformes organisationnelles de notre réseau impactent fortement l'accueil au sens large. La « création » de 30 % de points contacts supplémentaires vendus par l'administration auprès des collectivités locales, et la relocalisation de certains services à compétence nationale ou supra-départementale tels que les centres de contact ne sont pas les bonnes réponses aux attentes des contribuables particuliers et professionnels. Ceci n'est qu'illusion.

Quant au volet reconnaissance et valorisation des métiers de l'accueil, nous attendons toujours un acte fort et volontariste de l'administration qui en parle de temps en temps sans jamais passer aux actes.

Le directeur semble faire des pas mais ce ne sont que des paroles, nous attendons des actes

Le DRFiP nous dit : « *ce que vous dites a du sens* » et sur la question des moyens « *c'est complexe à gérer mais je sanctuarise l'accueil dans les SIP et je n'ai pas la volonté de réduire les plages d'accueil* ». Sur les amendes il renvoie au groupe de travail national et indique avoir fait des propositions à la centrale. Sur le débat général sur l'accueil il n'est pas défavorable et le situe en deux phases : la campagne IR avec une fiche à venir qui nous sera présentée après le webinaire national du 15 mars (la plate-forme départementale de renvoi téléphonique sera réactivée) et considère que le débat général doit aussi tenir compte des spécificités de chaque site (sur la Cité réunions à venir avec chefs de services et adjoints, puis le 9 mars avec les agent-es). A notre interpellation sur les conséquences de la déclaration automatique sur les contentieux générés le DRFiP semblait découvrir ! « *Je vais voir* » nous dit-il. Sur les interprétations différentes selon les sites sur l'accueil sur rendez-vous il nous dit « *Je vais voir* ». Tout cela est largement insuffisant.

Solidaires Finances Publiques 31 tenait à cette audience pour relayer, comme nous le faisons toujours, les doléances et revendications des personnels et du syndicat. Nous suivrons attentivement avec vous les suites qui seront données dans les prochains jours et semaines sur tous les sujets que nous avons développés.