

**Déclaration liminaire au CTL**  
**du 10 janvier 2019**

- Jours de congés imposés en 2019
- Accueil Personnalisé sur RDV
- Généralisation du télé-travail

Nantes, le 10 janvier 2019

Madame la présidente,

La bascule du prélèvement à la source est effective depuis quelques jours. Si M. Darmanin s'est voulu rassurant du point de vue médiatique sur l'air du « je vais bien, tout va bien », il n'en demeure pas moins que la réalité est tout autre.

**Comme Solidaires Finances Publiques l'avait prévu**, ce changement du mode de recouvrement a généré un grand nombre de sollicitations qui, au regard du nombre de contribuables, peut paraître insignifiant (environ 1% selon les chiffres de l'administration), mais qui, au vu de la situation dégradée de l'administration, n'est pas absorbable.

Ainsi, l'ensemble des services d'accueil (Centre Impôt Service, Centres De Contact, Service des Impôts des Particuliers) n'ont pu faire face aux demandes : appels non aboutis, accueil physique fermé avant l'heure pour absorber le flux des personnes déjà présentes...

Les services ont été surchargés dès le 2 janvier, il y a donc tout lieu de croire qu'à la fin du mois ils le seront encore plus. Et ce, dans un contexte très difficile, compte tenu à la fois de la dégradation du rapport de nos concitoyens à l'impôt et des projets gouvernementaux concernant la Fonction publique et la DGFIP (suppressions d'emplois, restructurations).

De plus, les informations erronées du Ministre portant sur la modulation du taux de prélèvement possible sans condition préalable ont suscité des interrogations de contribuables ne comprenant pas pourquoi cette modulation à la baisse n'était pas applicable dans leur cas, les services se conformant aux textes législatifs en vigueur. A titre d'exemple, la modulation du taux de prélèvement à la baisse ne peut être effective qu'aux deux conditions suivantes : un écart de plus de 10 % entre le montant du prélèvement (PAS et acomptes éventuels) résultant de la situation et des revenus estimés par le contribuable pour l'année en cours et le montant du prélèvement qu'il supporterait en l'absence de modulation qui doit représenter un montant supérieur à 200 €.

Il faut croire que Mr Darmanin fait une fixette sur cette somme de 200 €, que ce soit pour payer un restaurant ou croire que seul 40 000 agents de la DGFIP seront confrontés au PAS.

Le Ministre, avec ses éléments de langage simplifiés pour ne pas dire simplistes, engendre le mécontentement de contribuables dont les agents sont les 1ers interlocuteurs, et donc les premières « victimes ».

**Pour Solidaires Finances Publiques**, cette situation est non seulement inacceptable mais explosive. **Solidaires Finances Publiques** avait exigé, bien en amont de la mise en œuvre effective du PAS, des moyens en adéquation avec les enjeux. Or l'administration, après une purge de 25 000 emplois en 10 ans, va encore subir la perte de 2 130 emplois pour 2019.

**Solidaires Finances Publiques** a, une nouvelle fois, signifié par un courrier adressé au Ministre ce vendredi 4 janvier, une alerte officielle sur la situation dégradée dans laquelle se trouvent les agents de la DGFIP, notamment en termes de conditions de travail.

Au-delà du prélèvement à la source, c'est bien l'avenir de la DGFIP, de ses missions, de ses emplois, de sa présence sur le territoire au service de l'intérêt général qui est posé, tout comme la reconnaissance de l'engagement des agents, de leur technicité et de leurs qualifications.

**Solidaires Finances Publiques** appelle à la mobilisation dans les jours qui viennent pour obtenir cette reconnaissance, tout comme l'ouverture d'une véritable négociation sur l'avenir de la DGFIP dans le cadre du programme action publique 2022, à l'instar des SIP Nantais qui se sont rendus à la direction le 8 janvier et ont eu droit à des brimades de la part de la direction.

Concernant l'ordre du jour de ce CTL, nous avons plusieurs remarques et revendications à formuler.

## **1. Jours de congés imposés en 2019**

**Solidaires Finances Publiques** dénonce les jours de congés imposés aux agents. Si la direction souhaite fermer le service public, c'est à elle de financer ces fermetures par l'octroi d'autorisations d'absences aux agents.

## **2. APRDV (Accueil Personnalisé Sur RDV) : protocole de fonctionnement**

Il est concevable que dans beaucoup de services submergés ou à bout de souffle, le fait de recevoir le public sur rendez-vous pourrait donner l'impression à l'utilisateur d'un accueil plus qualitatif.

Encore une publicité mensongère et à quel prix en termes d'organisation, et de charges de travail pour les services !

Les collègues se sentent encore capables de répondre convenablement à l'attente des usagers sans avoir recours à l'APRDV. Ils ont par conséquent un peu de mal à voir l'intérêt de ce déploiement.

Il est explicite que la direction générale a une vision réductrice du métier d'accueil, et que son but est d'éviter au maximum le déplacement des usagers dans nos services.

Le DG précise même que, « Quelles que soient à l'avenir les réflexions et les orientations en matière d'accueil à la DGFIP, l'accueil personnalisé est un dispositif sur lequel nous devons capitaliser. »

Pour ce dernier, l'accueil personnalisé n'est pas seulement une possibilité supplémentaire donnée aux contribuables, mais doit devenir le pivot et le centre de toute réflexion à venir sur l'organisation de la réception et de l'accueil. Ceci ne laisse présager rien de bon...

Comprenez : la réception physique du public jusque-là vitrine de notre administration et accès privilégié des citoyens à notre service public, sera désormais sélective, et inéquitable, intervenant au bout d'une chaîne soumise aux méandres d'internet et du téléphone.

**Pour Solidaires Finances Publiques**, on se dirige inéluctablement vers une réduction drastique de l'accueil physique, et de la volonté de la DG de faire en sorte que le contribuable puisse se passer complètement de nous.

Et, il est fort probable qu'avec CAP 2022, la situation ne fasse qu'empirer.

**Solidaires Finances Publiques** porte un service public technicien, de proximité et qui doit

être en attente et en adéquation avec les demandes de nos concitoyens. Nous voulons que le public puisse avoir le choix de son mode de contact, et pour se faire des moyens humains et budgétaires doivent être dégagés. Il n'est pas acceptable que ce choix lui soit retiré au prétexte de restrictions budgétaires iniques et infondées. L'accueil du public doit être et redevenir une priorité.

Lors de la séance du comité technique local du 12 novembre, vous avez annoncé sans aucun débat et "pour information" en fin de séance le déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous pour l'ensemble des services de la DRFiP44, notamment à l'Accueil Jules Verne (AJV) à Nantes. Contrairement à vos annonces, cela a été décidé par vous seule sans concertation, avec les chefs de services, avec les agents et encore moins avec les organisations syndicales.

**Au vu du contexte local (suppressions d'emplois, dialogue social, charges de l'accueil) comme du contexte national (CAP22, recul de certaines directions sur l'accueil), nous vous demandons de revenir sur cette généralisation.**

En effet, au plan local, les SIP, notamment les SIP nantais, connaissent déjà de grandes difficultés pour répondre aux demandes des usagers (mails, e-contact, téléphone), pour faire face aux nombreux contentieux et gracieux ainsi qu'aux différents dysfonctionnements générés par la direction (TH, GESPAS, Applicatifs sous dimensionnés, formations au rabais). Rajouter un autre canal de contacts aux usagerES avec toujours moins de personnel et de moyens ne peut que nuire à la réalisation d'un travail de qualité, aux conditions de travail des agentEs, au service public.

**C'est la raison pour laquelle les agents ont décidé de ne pas participer aux plateformes téléphoniques PAS mises en place sans concertation, sans formation.**

**Solidaires Finances Publiques met en garde la direction contre toute velléité de sanctions et de passage en force face aux difficultés rencontrées et exprimées par les agents.**

### **3. Généralisation du télé-travail**

Véritable serpent de mer à la DGFiP, le télétravail sort enfin de sa torpeur pour se déployer progressivement dans notre administration. Une circulaire du DG datée du 10 décembre en fixe les conditions de généralisation au sein de la DGFiP.

Acteur majeur de la défense des conditions de travail des agents, **Solidaires Finances Publiques** a toujours porté ce dossier de manière réfléchi et posée, en étant attentif à tous les aspects positifs et négatifs que cette mise en place est susceptible d'engendrer.

La généralisation a fait l'objet d'échanges lors du groupe de travail le 6 septembre dernier, avant d'être présentée au Comité Technique de Réseau (CTR) du 25 septembre. L'objectif de la Direction Générale est de pouvoir ouvrir un accès au télétravail à près de 10 % des agents de la DGFiP à l'orée 2021. Cette montée en puissance va se faire par phases successives, avec une limitation à 5 % en 2019.

Sur les mesures d'accompagnement, nous demandons que soit prévue une demi-journée d'information en présentiel pour tous les futurs agentEs intéressés par ce dispositif.

Nous insistons également sur l'importance d'une bonne information entre le chef de service, l'intéressé-e, et l'ensemble des collègues du service.

Le télétravail est une nouvelle forme de travail qui nécessite une prise en charge spécifique et une attention particulière pour assurer au télétravailleur de bonnes conditions de travail en préservant le collectif de travail. Pour éviter toute stigmatisation du télétravailleur, il est important de communiquer avec l'équipe sur la répartition des tâches, les charges de travail et de rendre visible son travail distant.

**Solidaires Finances Publiques** exigera que les conditions d'une totale transparence sur les demandes formulées soient mises en œuvre et que les refus puissent être examinés en CAP Locale.

**Solidaires Finances Publiques** veillera à ce que cet outil qui doit servir l'intérêt des agentEs ne se retourne pas contre eux, au regard notamment de la charge de travail qu'ils auront à supporter. De même, nous exigerons, que le droit à la déconnexion soit bel et bien garanti pour les agentEs télétravailleurs.

**Solidaires Finances Publiques** exige la communication des missions et des applicatifs éligibles au télé-travail.