



Pétition

Un accueil en péril !

Nantes, novembre 2018

Madame la directrice,

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.

À ce jour, nous ne connaissons toujours pas l'organisation de votre projet d'accueil sur rendez-vous :

- quels agents recevront les usagers sur rendez-vous : volontaires ou désignés, de l'AJV ou des SIP ?
- que devient la mission d'accueil traditionnelle ?
- quelle compensation pour les services envoyant des agents aux RDV ?

De plus, nous sommes à la veille d'une profonde transformation avec la mise en place du prélèvement à la source, qui suscite déjà beaucoup d'interrogations de la part des contribuables et des entreprises sans que vous n'apportiez de réponses satisfaisantes.

Personne, à la DRFiP comme à la DGFIP, ne peut, aujourd'hui, estimer la charge de travail que cela va représenter; néanmoins au vu du nombre de questions déjà posées à l'annonce de sa généralisation, nous ne pouvons qu'être très inquiets.

Le déploiement chaotique de certains applicatifs dans les SIE, l'inadéquation des logiciels dans les SIP, des bugs informatiques de plus en plus fréquents de manière générale et l'impréparation de la direction font que nous aurons aussi à faire face à des difficultés techniques auxquelles nous ne pourrons pas forcément répondre.

Nous regrettons également que l'ensemble des agents ne soient pas tous formés avant l'arrivée du PAS au 1^{er} janvier 2019, (la dernière vague de formation ayant lieu en février 2019 à supposer que la formation prévue suffise !)

