



Liminaire du CTL du 24 juin 2021

Monsieur le Président,

Notre instance se tient dans un moment où les missions confiées à la DGFIP sont au cœur du débat public quand les personnels qui les exercent subissent un malaise profond et font face à d'immenses difficultés. Vous trouverez sans doute que nous nous répétons, au fil des CTL et autres moments d'échanges ou de confrontation. C'est vrai, tout simplement parce que la DGFIP, quelles que soient ses missions est au cœur de la société. Et c'est sans doute pour cela que les personnels ressentent un malaise de plus en plus lourd à porter :

- malaise de devoir faire toujours plus avec toujours moins de moyens humains quand, par exemple, les suppressions d'emplois et les emplois vacants se multiplient et mettent en tension les services;
- malaise de voir reculer leurs droits et garanties quand, par exemple, des règles de gestion régressives sont instituées et que les CAP sont vidées de leurs prérogatives ;
- malaise de voir le NRP se mettre en place malgré leur opposition quand, par exemple, cela conduit à l'industrialisation du travail ou l'abandon de la proximité mais aussi de l'intérêt du travail. Il faut bien distinguer ce que recouvrent les points de contact, entre le passage d'un bus itinérant ou la tenue d'une permanence une demi-journée par semaine. Cette réforme ne brandit que la quantité, au détriment de la qualité.
- malaise de n'avoir aucune visibilité sur l'évolution des missions et structures quand, par exemple, les agents de la sphère du Contrôle Fiscal sollicitent cette transparence pour imaginer leur avenir professionnel et personnel ;
- malaise de voir notre administration amplifier sa volonté de «désintoxiquer les usagers de l'accueil» avec réduction des horaires et fermetures de services alors que, par exemple, nous sommes massivement sollicités pour aides et conseils..
- malaise de voir le sens même du travail s'affaiblir quand, par exemple, les agent-e-s finissent par se contenter d'un strict travail à effectuer car ils ne perçoivent plus les liens de la chaîne de travail, que leur intérêt est négligé par un niveau hiérarchique qui ne leur apporte aucun soutien ;
- malaise de voir se dégrader les conditions de travail quand, par exemple, les agent-e-s subissent consignes contradictoires, stress et flicage sur les tâches à accomplir quand ce ne sont pas des remarques déplacées.

Nous tenons à vous interpellé sur ce malaise bien réel dans les services et prendre la mesure de ce qu'il entraîne d'affaiblissement majeur de ce qui, historiquement, était la force tant de la DGI que de la

DGCP : l'attachement des agent-e-s aux missions exercées. Cette dégradation devrait inquiéter profondément notre hiérarchie si elle ne devenait pas, avec les objectifs qui lui sont fixés, de moins en moins technicienne et de plus en plus éloignée de son rôle de soutien des personnels. Notre administration s'honorerait de retrouver la priorité à l'humain dans ses valeurs et de soutenir et reconnaître celles et ceux qui y travaillent.

Concernant l'adaptation des modalités d'accueil des CFP de Meurthe-et-Moselle, la DDFIP 54 applique à la lettre les directives de la DGFIP qui utilise la crise sanitaire pour ne pas revenir à un fonctionnement de l'accueil antérieur... et que cette situation constitue une opportunité unique pour atteindre les objectifs qui ont été fixés par le contrat avant ce contexte de crise. Voilà une entrée en matière claire...

La DDFIP 54 veut tirer " bénéfice " de la crise sanitaire qui a obligé les contribuables à recourir de manière massive aux formes d'accueil à distance, le contexte étant exceptionnellement favorable pour une évolution forte de son dispositif d'accueil physique, et plus généralement de sa stratégie de relation avec les usagers ».

La ligne à suivre est claire et sans nuance. La cible fonctionnelle recherchée est une organisation approchant celle mise en œuvre lors de la crise sanitaire, et plus particulièrement durant la campagne IR. Il s'agit de limiter les situations d'accueil aux guichets aux cas qui le justifient réellement, tout en offrant aux usagers la possibilité de contacter les services de manière distante pour régler une majorité de sujets.

L'enjeu pour l'administration est donc de « déshabituer » (on est plus dans le désintoxiquer...) les usagers qui se rendent aux guichets de la DDFIP 54, et de faire en sorte que ces derniers utilisent en priorité le téléphone et/ou internet. Et cela dans la droite ligne de la volonté de la DG ces dernières années.

L'ensemble de ces propositions va bien évidemment à l'encontre de ce que Solidaires Finances Publiques 54 porte depuis des années en matière d'accueil et de réception du public.

Pour Solidaires Finances Publiques 54, ces différentes propositions relèvent de l'opportunisme et sous-entendent un dogme marqué : celui de croire ou d'avoir l'illusion de croire que l'on peut « accompagner » aussi bien le public et les contribuables avec toujours moins de moyens, et de pousser (le mot n'est pas trop fort) le public là où on veut le faire aller, à savoir vers une utilisation « obligatoire » des moyens de communication dématérialisés.

Solidaires Finances Publiques 54 a toujours condamné sans réserve une telle organisation et continuera à combattre cette vision réductrice qui est pour nous fortement porteuse d'inégalité tant au niveau humain que géographique. Attachés au principe que le contribuable puisse avoir le choix de son mode de contact sans être contraint par ailleurs, nous continuons à réaffirmer aujourd'hui que le développement d'Internet, de plateformes téléphoniques ou l'accueil physique ne sont pas antinomiques les uns des autres, mais complémentaires, et nous avons toujours porté que chaque moyen de communication doit avoir sa place au sein de notre administration.

Pour nous, il est tout à fait possible et souhaitable de pouvoir utiliser l'ensemble de nos structures existantes pour justement faire cet accompagnement au plus près des demandes du public.

Aujourd'hui, au vu de la situation économique qui touche l'ensemble de la population, il demeure capital et essentiel de mettre des moyens à la fois humains et budgétaires pour que subsiste sur l'ensemble du territoire une présence physique de la DGFIP, qui réponde de façon technicienne et attentive à l'ensemble des attentes et besoins des usagers.