

Liminaire CTL du 22/02/2022, reconvoqué le 09/03/2022

Depuis le 24 février en Ukraine, les bombardements et les combats ont déjà fait plusieurs centaines de victimes civiles, dont plus d'une dizaine d'enfants et des milliers de blessés. Les civils deviennent des cibles de guerre. Dans ce contexte alarmant, Solidaires Finances Publiques affirme sa solidarité :

- avec le peuple ukrainien qui résiste courageusement à l'agression, et en particulier avec les travailleurs et travailleuses et les organisations syndicales ukrainiennes ;
- avec les réfugiés qui, par centaines de milliers, fuient le conflit ;
- avec celles et ceux qui en Russie et en Biélorussie s'opposent courageusement à la guerre, bravant la répression politique.

Une fois de plus, le gouvernement vient de refuser le dégel de la valeur du point d'indice des 5,4 millions de fonctionnaires. Cela fait désormais dix années que les gouvernements successifs refusent une augmentation générale pour l'ensemble des fonctionnaires et le résultat est sans appel : entre 2009 et 2019, selon l'Insee, notre rémunération a diminué de 0,7% pendant que celle des salariés du privé augmentait de 4,8%.

La reconnaissance de l'engagement et des compétences des agents de la fonction publique, encensée avec la crise sanitaire, ne passera donc pas par une revalorisation des rémunérations. L'ampleur de cette baisse de notre pouvoir d'achat est à mettre en relation avec la baisse de l'attractivité des carrières dans la Fonction Publique. Une étude de la DGAFP de 2020 indique que le nombre de candidats aux concours de la Fonction Publique d'État est en baisse constante pour un nombre de postes offerts similaires.

Et pourtant, les agents de la fonction publique sont directement à l'origine de la production de 18% du PIB, soit 390 milliards d'euros en 2019, sans compter l'utilité sociale de leur activité ! C'est autant que l'ensemble des ménages et 4 fois plus que ce que produisent les institutions financières ! Les arguments mis en avant par les différents gouvernements depuis une dizaine d'années pour refuser l'augmentation générale des fonctionnaires sont toujours les mêmes : cela coûterait trop cher et augmenterait la dette publique (près de 2 milliards d'euros pour une augmentation de 1%)! Les mêmes raisons sont avancées pour les suppressions de postes fonctionnaires, en particulier à la DGFIP.

Le 19 janvier, la Direction Générale s'est félicitée sur Ulysse des résultats du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2021 confirmant le haut niveau de satisfaction des usagers de la DGFIP. Avec 82% de satisfaits, les services fiscaux restent en tête du classement, même si ce taux enregistre une légère baisse (moins 2 points). Toutefois, la Direction Générale a omis de relayer un des principaux enseignements de ce baromètre, à savoir : les fortes attentes des usagers en termes de proximité et d'accessibilité des

Solidaires Finances Publiques 59
Cité Administrative - 9^e étage – 175 Rue Gustave Delory – 59000 LILLE
Tél : 03 20 95 63 90



solidairesfinancespubliques.dr59@dgfip.finances.gouv.fr
solidairesfinancespubliques59@gmail.com
[Solidairesfinancespubliques59@facebook.com](https://www.facebook.com/Solidairesfinancespubliques59)

services publics.

En effet, en date du 16 février, le dernier rapport du Défenseur des Droits intitulé « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », fait le constat que la dématérialisation ou l'e-administration présentée comme l'axe de la modernisation des services publics, n'est pas à la hauteur des attentes des usagers et usagères du service public.

Selon ce rapport, l'e-administration laisse sur le bas-côté des services publics une frange de la population pour qui, l'accès au service public est déterminant pour remplir ses obligations et déterminer ses droits.

Pour le Défenseur des Droits, l'inclusion numérique posée comme solution aux fractures générées par le numérique n'est pas à la hauteur des attentes : les démarches administratives exigent en plus, de la connaissance des sujets et des attendus administratifs, une maîtrise de l'outil informatique, ce qui n'est pas aisé pour toutes et tous. Les fractures aux visages multiples (territoriale, économique, sociale) s'inscrivent durablement dans le paysage, laissant une partie de la population sans droits (retraite, chômage, allocations sociales).

En lieu et place des services publics pérennes de proximité qu'ils détruisent, l'État et les collectivités locales développent sur l'ensemble du territoire, des Maisons de Services au Public. Le rapport du Défenseur des Droits met en exergue le fait que ces maisons sont dans l'incapacité de délivrer des réponses techniques sur les démarches administratives mais sont cantonnées à un simple accompagnement des usagers pour les démarches dématérialisées.

Pour Solidaires Finances Publiques, ce rapport met en évidence ce que nous dénonçons à la DGFIP depuis de trop nombreuses années. L'e-administration ne doit pas être exclusive mais un complément à l'ensemble des moyens d'accès à notre service public afin qu'aucun usager ne soit laissé pour compte.

Dans notre administration, les canaux dématérialisés justifient les incessantes suppressions de postes (plus de 20 000 en 10 ans) et les fermetures d'implantations territoriales. Alors que la Défenseure des Droits alerte sur les difficultés d'accès pour certains publics, la DGFIP poursuit coûte que coûte la mise en place d'obligations (télé-déclarative, télé-paiement...). C'est le cas, par exemple, de l'obligation, étalée jusqu'en 2025, de souscription et de paiement en ligne pour les déclarations de succession, de dons de sommes d'argent, de dons manuels et de cession de droits sociaux entraînant par conséquent d'une part, la création d'un Nouveau service national : le Service National d'Enregistrement sis à Roanne et d'autre part, la suppression d'emplois dans les services départementaux.

Un des points à l'ordre du jour de ce CTL, concerne la fusion des centres de contact. En 2019, la Centrale a annoncé sa volonté de transformer les CPS et les CIS en centres de contacts de plein exercice, et ceci à compter, officiellement, du 1er septembre 2020. Dans le cadre de cette « convergence », Solidaires Finances Publiques avait demandé que soit mis en place un règlement harmonisé et qu'une note de cadrage régissant le fonctionnement des centres de contacts soit rédigée. Le but étant d'uniformiser toutes les pratiques par le haut et de faire en sorte qu'il ne puisse pas y avoir de « droits et coutumes locales » néfastes aux agents.

Toutefois, un an après la mise en place de ce cadrage national, plusieurs problèmes, dont certains majeurs, restent encore patents. Il en est ainsi de la demande grandissante de poly-compétence des agents. À ce jour, les centres de contacts couvrent déjà un panel de tâches gigantesques : renseignement généraliste concernant la fiscalité et les différents impôts, gestion des contrats des prélèvements mensuels ou à l'échéance, gestion du prélèvement à la source, paiement des impositions gérées dans REC, demande de délais de paiement et/ou gracieux, réclamation contentieuse... Sans oublier les ajouts récents comme l'aide à apporter aux contribuables dans le cadre de la déclaration fusionnée (mise en place de l'e-

Solidaires Finances Publiques 59
Cité Administrative - 9^e étage – 175 Rue Gustave Delory – 59000 LILLE
Tél : 03 20 95 63 90



solidairesfinancespubliques.dr59@dgfip.finances.gouv.fr
solidairesfinancespubliques59@gmail.com
[Solidairesfinancespubliques59@facebook.com](https://www.facebook.com/Solidairesfinancespubliques59)

enregistrement), le Fonds De Solidarité et la mobilisation à venir dans le cadre du Foncier Innovant et des télé-déclarations H1 et H2.

Pour Solidaires Finances Publiques, cette poly-compétence à outrance doit s'arrêter !

On ne peut pas demander à un agent de maîtriser tous les aspects de la fiscalité et tous les métiers de la DGFIP !

Quant au temps téléphonique, et malgré quelques avancées obtenues (prise en compte du temps de dossier, temporisation post-appel...), il est toujours trop important au vu des multiples sollicitations auxquelles sont soumis les agents des centres de contacts. Différentes études menées lors de la création des CPS ont déterminés qu'une durée au téléphone de 4h15 était recommandée (instruction de la SRC du 11 mars 2013). C'est donc cette durée que Solidaires Finances Publiques revendique !

Nous nous étonnerons plus largement de la situation immobilière des agents, entassés dans des espaces de travail ne dépassant pas les 6m² au cours de ce CTL, à qui vous offrez royalement une zone dédiée dans les locaux de la Direction.

Fusionner pour séparer, quelle gestion inédite de votre part !

Solidaires Finances Publiques 59
Cité Administrative - 9^e étage – 175 Rue Gustave Delory – 59000 LILLE
Tél : 03 20 95 63 90



solidairesfinancespubliques.dr59@dgfip.finances.gouv.fr
solidairesfinancespubliques59@gmail.com
[Solidairesfinancespubliques59@facebook.com](https://www.facebook.com/Solidairesfinancespubliques59)