

Liminaire CTL du 11/02/2021 reconvoqué le 18/02/2021

Monsieur le Président,

Ce Comité Technique Local est convoqué dans le contexte hors norme de crise sanitaire et sociale, que connaît notre pays depuis bientôt un an. Cette crise démontre avec force combien nos services publics sont indispensables face aux attentes des citoyens, mais aussi des acteurs économiques. Cette crise a malheureusement aussi mis en évidence combien le dogme des économies budgétaires a failli précipiter une catastrophe humanitaire. Il a fallu arrêter toute la vie sociale et économique pour permettre aux hôpitaux exsangues de sauver des vies, au prix de conditions de travail indignes pour leurs personnels. Malgré une vague allusion à un "monde d'après", qui serait différent, la politique Macronienne n'a pas changé, ou en pire... Le libéralisme est poussé à son paroxysme partout, quoi qu'il en coûte, y compris dans la gestion de cette crise, qui a fait basculer dans la pauvreté plus d'un million de Français, qui s'ajoutent ainsi aux 9,3 millions de personnes vivant déjà en dessous du seuil de pauvreté monétaire. Faute de tirer les leçons de cette crise, le gouvernement utilise la stratégie du choc pour imposer toujours plus de recul à la population et aux salariés. Dans ce contexte, la destruction programmée de la DGFIP est "en marche forcée". L'administration, à l'instar du gouvernement, tente clairement de profiter de ce moment de "sidération", généré par la crise, pour accélérer le démantèlement de la DGFIP, et regrette même le temps perdu pour cause de Covid. Aujourd'hui, les responsables politiques et administratifs ont réenclenché leurs projets de destruction de la DGFIP, sans tirer aucun enseignement de cette crise inédite qui perdure. Les externalisations se poursuivent, comme le paiement de proximité auprès des buralistes.

La loi de Transformation de la Fonction Publique n'en finit plus de restreindre les droits des agents, et renforce l'opacité et l'arbitraire dans la gestion des ressources humaines. Pour preuve, le recours de la direction à des emplois contractuels, précaires et mal rémunérés, en lieu et place d'agents recrutés par concours.

Les réformes Nouveau Réseau de Proximité, ou Naufrage du Réseau de Proximité plus exactement, et démétropolisation, renommée relocalisation des services de la DGFIP, remettent en cause la présence territoriale technicienne de la DGFIP. Inutile de s'étendre sur les Maisons France Service, et autres Accueils de Proximité, qui n'apporteront jamais autant de polyvalence et de technicité aux usagers que les services qu'ils vont supplanter. Les réformes sont reparties sur un rythme soutenu, visant même à combler le retard de la période de confinement, en ne laissant pas de place à un réel dialogue social constructif avec les représentants du personnel que nous sommes.

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



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

Au niveau de notre département, pour nombre de nos collègues, la visibilité sur l'avenir proche de leur service, et donc sur leur devenir, est toujours aussi nulle, générant une grande inquiétude qui se rajoute à celle liée à la crise sanitaire et sociale.

Plus précisément sur les points à l'ordre du jour de ce CTL, il y a notamment un point sur l'accueil. Vous ne serez pas surpris sur le fait que nous portons à Solidaires Finances Publiques une vision totalement différente de la vôtre. Considérer que la DGFIP souhaite poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur avec les réformes que vous portez est pour le moins osé. Oser dire que la stratégie d'accueil ainsi conçue, mise en œuvre et pilotée pour faire suite aux demandes des usagers, est pour le moins fallacieux.

Contrairement à vos propos, pour Solidaires Finances Publiques, on se dirige vers une suppression de l'accueil multicanal au profit d'un système où le contribuable devra lui-même trouver ses informations, ce à distance et en priorité via internet et [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr). Le but que vous affichez clairement est de faire en sorte que le contribuable se déplace le moins possible dans les services de la DGFIP, et qu'il se débrouille par lui-même.

Et vous le savez fort bien. Le Contrat d'Objectif et de Moyen fixe d'ailleurs des points très précis sur ce sujet comme par exemple la généralisation de l'accueil sur RDV (APRDV), le développement d'internet et des plateformes téléphoniques.

Il ressort de ce même contrat, nouveau Sésame de la centrale que votre ambition numérique affligeante dématérialise à outrance l'accueil, en faisant fi des besoins et des difficultés des contribuables. Imposer à tous les contribuables y compris à ceux qui veulent se rendre dans d'éventuelles EFS un rendez-vous est une négation de la réalité du terrain et de l'attente des contribuables, en plus d'être une aberration totale. Il demeure que votre cible, même si vous vous en défendez sous de belles phrases, est bien de pousser au maximum les contribuables vers les zones d'accueil numériques ou les services téléphoniques.

Mais de très nombreux administrés et pas seulement les populations les plus fragiles ne sont à l'aise ni avec le téléphone ni avec les services numériques et veulent pouvoir entrer en contact physiquement avec un agent des finances publiques dans une structure de notre administration. Ceci est une donnée vérifiable par les millions de visites qu'ont les services des finances publiques chaque année. Par exemple, en 2019, pendant la campagne déclarative plus de 4.5 millions de personnes se sont déplacées dans nos services. Avec dans plusieurs départements des hausses très significatives.

On ne vous fera pas l'affront de considérer que la Centrale nie l'illectronisme qui touche une part importante de la population selon l'INSEE car l'illectronisme électronique concerne 17% de la population. En 2019, 15% des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé internet tandis que 38% des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base tandis que 2% en est totalement dépourvue. Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via internet.

Ainsi la future contrainte de recourir aux démarches en ligne ou téléphoniques va fragiliser une part importante de la population qui peut être amenée à renoncer à l'exercice de ses droits, face à la complexité des procédures. Expliquer son problème au téléphone est loin d'être toujours évident pour beaucoup de nos usagers.

De plus, le nouveau réseau de proximité et la relocalisation, réformes organisationnelles de notre réseau impactent fortement l'accueil au sens large. La création de 30% de points contact 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 notamment dédiés aux professionnels ne

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



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

sont pas les réponses aux attentes des contribuables particuliers et professionnels. Solidaires Finances Publiques dénonce ce leurre d'amélioration de l'accueil et cette communication d'illusionniste.

L'accueil, en version 2.0 ne répond nullement aux objectifs affichés dans le contrat d'objectifs et de moyens. Pour Solidaires Finances Publiques, la mission mérite mieux, les usagers méritent mieux, les personnels méritent bien plus.

Pour notre organisation une autre ambition est possible pour l'accueil en s'appuyant sur les structures existantes, en arrêtant les fermetures de ces dernières et en les renforçant en termes de missions et de moyens humains.

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



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