

# ACCUEIL PHYSIQUE ET PLATE-FORME D'ASSISTANCE

La SRP Mission Stratégie Relations au Public et le bureau SPIB-2C bureau immobilier et sûreté de la DG pilotent la mise en place des plates formes d'assistance aux usagers. Un GT CTR est d'ailleurs programmé le 3 novembre 2016.

Leur pilotage ne se limite pas qu'à la mise en place des plates formes mais englobe la stratégie globale de l'accueil dit «pluriel» programmé par le DGFIP.

Les «réformes restructurations» en cours à la DGFIP combinées aux destructions massives d'emplois ininterrompues depuis 15 ans n'ont d'autre objectif que de remettre en cause l'existence même de la DGFIP en tant qu'administration d'Etat à réseau déconcentré, la notion de service public de proximité étant progressivement vidée de son sens.

Au delà de la mise en cause des droits et garanties statutaires des agents, ces restructurations et réformes qui ne cessent de s'enchaîner conduisent à une dégradation constante des conditions de travail.

Dans ce contexte la politique globale de l'accueil est en première ligne dans le cadre de la réorganisation en profondeur du réseau de la DGFIP mais surtout de la gestion des vacances et suppressions d'emplois :

- ▶ Accueil sur rendez-vous (afin de diminuer de 1/3 la reception physique dite «inutile») ;
- ▶ Généralisation et renforcement du rôle des plates-formes à distance, Centres Impôts Services (CIS), Centres de Prélèvements Services (CPS) et des Centres de Contact (CDC) ;
- ▶ Développement de l'e-administration.

Concernant les centres de contact (CDC), le premier de ceux-ci a été créé à titre expérimental début août 2014 à Rouen pour répondre sur des questions fiscales et aux courriels des usagers des SIP et Trésoreries du seul département de l'Oise.

Puis le centre de contact de Chartres créé en 2015 a vu ses effectifs renforcés en septembre 2016, pour aboutir à un effectif de plus de 50 agents afin de gérer les dossiers de plus de 1,8 millions de foyers fiscaux.

Dès septembre 2016, deux nouveaux Centres de Contact d'une cinquantaine d'agents chacun ont ouvert à Valence et Carcassonne en vue d'être fonctionnels pour la campagne des avis dès octobre 2016.

Toujours en septembre 2016 , au sein des CIS (CIS de Lille + CIS de Nancy) il y a eu constitution d'un nouveau pôle « Centre de contact » à effectif constant au détriment des CIS.

C'est actuellement 22% des foyers fiscaux qui seront couverts par un centre de contact fin 2016.

Les dysfonctionnements du logiciel e-contact pourtant dénoncés par la CGT Finances publiques n'ont pas empêché sa généralisation.

La création du centre de contact DOM à la Martinique et la mise en place de l'assistance aux usagers sur les parcours en ligne voulue par la DG pour 2017 (avatar : soutiens à distance de l'utilisateur par un agent...) rencontrent de gros problèmes techniques de faisabilité...

La généralisation d'espaces libre-service numérique gérés par la SRP et SPIB2C se poursuit avec en parallèle une réorganisation globale des aménagements des accueils et la mise en place d'un logiciel (toujours sans nom) en 2017. Ce logiciel est destiné à la gestion ou plutôt au flicage de la réception en 2017.

C'est la conception globale de l'accueil et du service public qui sont en cours de réorganisation à la DGFIP.

Le rapprochement des CPS et des CDC est d'ailleurs déjà envisagé avec l'extension des tâches confiées aux CDC.

La DG ne s'arrête pas là et exploite dans les services physiques d'accueil les jeunes du service civique dont la deuxième vague d'arrivée de septembre 2016 est de 200 agents.

Pour la CGT cette attitude de la Direction générale tant dans la forme (précipitation du calendrier et absence de réelle concertation avec les personnels et leurs représentants) que sur le fond (destruction du réseau de proximité de la DGFIP) est inacceptable.

IL Y A URGENCE à réagir et exiger l'ouverture d'un vrai débat contradictoire sur les emplois et l'avenir des missions.

## **AUSSI**

**NOUS VOUS INVITONS A REMPLIR LE QUESTIONNAIRE (en pièce jointe)  
les documents de CHSCT et de CTL sur le sujet pourront aussi compléter cet envoi**

**Questionnaire à renvoyer à :**

✉ **[cgt@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt@dgfip.finances.gouv.fr)**

**Animateur collectif accueil CEN : [guillaume.inizan@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:guillaume.inizan@dgfip.finances.gouv.fr)**

**Référent BN collectif accueil CEN: [didier.laplagne@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:didier.laplagne@dgfip.finances.gouv.fr)**