

# AUX AGENT.E.S DE LA SPHÈRE ACCUEIL



## L'ACCUEIL, UNE MISSION ESSENTIELLE À LA DGFIP



**La situation de l'accueil sous toutes ses formes ne cesse de se dégrader. Les fusions et restructurations de services, le resserrement du réseau territorial, la création de pôles se font au détriment du service public de proximité. Les centres de contact, la généralisation de l'accueil sur rendez-vous, la réduction des horaires d'ouverture au public ne masquent pas les difficultés à assurer la mission d'accueil suite aux suppressions massives de 35 000 emplois.**

Le principe d'égalité du service public devrait permettre à chacun.e, quelle que soit sa situation sociale, financière, numérique, situation géographique de bénéficier d'un accueil digne à la DGFIP...

Malheureusement, loin de tirer les leçons de la crise sanitaire qui n'en finit plus, le gouvernement utilise la stratégie du choc pour imposer toujours plus de reculs à la population. La fermeture de l'accueil physique des administrations au profit d'un guichet virtuel en est l'exemple criant.

Dans le cadre des délocalisations (2500 prévues) liées à la démétropolisation, la DGFIP a créé deux plateformes virtuelles (téléphonique et courriel). Dès 2024, ce réseau sera constitué de 11 centres de contacts pour les professionnels et de 21 centres de contacts pour les particuliers (20 actuellement) qui

seront facilement externalisables (proposition de reprise faite par la société WEBHELP).

La stratégie globale de l'accueil mise en place actuellement par la DGFIP permettrait selon elle de gérer les flux d'accueil physique, gestion que nous assurons avec difficultés à la suite de suppressions massives d'emplois anticipées sur des gains de productivités et des abandons de missions.

On nous abreuve régulièrement de chartes, sondages (« charte Marianne » puis « Services Publics + »,...) qui donnent une image idyllique de l'accueil proposé aux contribuables et du soi-disant ressenti de ces derniers. Mais « on » (nos énarques si loin des réalités) se moque ici royalement, à la fois des agents de la DGFIP et des contribuables ! La vérité est tout autre...



# D'AUTRES CHOIX SONT POSSIBLES !

**L**a mission d'accueil à la DGFIP est certainement celle qui concerne le plus d'agents, de services, de missions, de contribuables. Vous êtes quotidiennement des centaines de collègues qui renseignez les citoyens sur la fiscalité des personnes, des entreprises, des collectivités locales, du patrimoine, sur la gestion cadastrale, sur le paiement des impôts, des factures locales, des amendes.

La CGT Finances Publiques ne peut cautionner l'industrialisation de la mission d'accueil, avec d'un côté l'accueil physique limité à de l'accueil d'orientation sous-traité aux France Services et de l'autre une plateforme virtuelle téléphonique, @-contacts et tchat sous dimensionnée dès sa création et dont l'avenir semble promis à l'externalisation pour satisfaire aux suppressions d'emplois prévues dans le contrat d'objectifs et de moyens de la DGFIP.

Elle défend les valeurs d'un service public de qualité qui garantissent l'égalité de traitement des citoyens devant l'impôt et particulièrement pour les populations les plus précaires et les plus fragiles partout sur le territoire national.

Lors d'échanges avec vous, qui êtes en charge des accueils physiques, téléphoniques, via e-contact, nous constatons combien vous appréciez ce contact humain, que vous vous sentez souvent utiles, fiers, reconnus par les contribuables, lorsqu'on vous donne les moyens d'assumer vos charges de travail.

Par contre, vous témoignez aussi de moments de conditions d'exercice sous pression pour vous, de situations conflictuelles qui augmentent (souvent sans le soutien attendu de la part de l'administration) et d'un accueil qui se dégrade pour les contribuables et cela, faute de moyens, puisque les Directions abîment l'accueil pour le faire disparaître...

La solution téléphonique BALI dans les Centres de Contact, sous couvert d'équité entre les agents, est en réalité un véritable flicage (pauses chronométrées de 40 minutes maximum par jour, obligation d'incrémenter Bali lors des pauses physiologiques...).

Les contribuables sont de plus en plus agressifs, physiquement et verbalement et la prise en charge des directions n'est pas toujours à la hauteur.

**Pour que chacun y trouve son compte, usagers comme agents, nous devons faire respecter nos droits, nous devons réclamer les moyens de remplir nos missions. En ce sens, pour que les Directions soient mises devant leur obligation de protection des agents, pour que les représentants en CHSCT ou dans les futures instances puissent agir, la CGT Finances Publiques vous appelle à remplir les fiches de signalement lors d'agressions subies au cours de vos missions.**



# UNE FORCE À VOS CÔTÉS

- Pour arrêter la fracture sociale, pour rétablir l'Égalité de traitement, pour lutter contre la discrimination sociale liée à l'illectronisme, à la fracture numérique **la CGT Finances Publiques revendique un accueil de proximité de pleine compétence.**
- ✓ Cela signifie un accueil physique digne pour tous, respectant la confidentialité, les personnes fragiles, les personnes âgées (plus d'attentes de plusieurs heures).
- ✓ Cela signifie des services ouverts au public partout sur le territoire.
- ✓ Cela signifie des moyens en personnels DGFIP suffisants pour assumer toutes les missions d'accueil.
- ✓ Cela signifie des agents de sécurité dédiés si nécessaire.
- ✓ Cela signifie la réimplantation des appels téléphoniques dans les Centre des Finances Publiques avec le nombre d'agents correspondants. Les centres de contacts doivent être un soutien aux services de proximité de pleine compétence et non s'y substituer ou ouvrir la voie à de futures externalisations.
- **La CGT Finances Publiques** revendique le choix pour le contribuable de recourir à la télé déclaration ou non.  
Nous demandons la réimplantation dans nos services des encaissements en numéraire quel que soit leur montant !



File d'attente devant le CFP de Marseille Sadi Carnot à 8h15



Je me défends,  
je vote *CGT*



*CGT finances publiques*

- **La CGT Finances Publiques** exige que la mission d'accueil soit renforcée et que l'usager ait la liberté du mode de contact pour solliciter son administration. Cela nécessite un renforcement général en personnel pour les missions d'accueil physique, l'abandon du recours obligatoire à APRDV.
- **La CGT Finances Publiques** revendique la reconnaissance de la technicité, de la particularité et de la pénibilité du métier :
  - ☀ Par un temps de travail aménagé pour tous les services faisant de l'accueil de masse.
  - ☀ Par la reconnaissance des temps de documentation, par des formations.
  - ☀ Par l'application réelle des temps de pause dans l'organisation des vacances.

#### PAR UNE MÉDECINE DE PRÉVENTION SPÉCIFIQUE :

- En pratiquant des tests auditifs pour chaque agent ayant une mission d'accueil téléphonique ;
- En identifiant l'impact physique du port de casques ;
- En fournissant des casques limiteurs de niveau, empêchant les chocs acoustiques ;
- En travaillant sur la charge mentale nécessaire à la maîtrise des émotions.

Comme dans le cadre du télétravail, nous devons inventer de nouvelles organisations pour les métiers de l'accueil.

**AVEC VOUS,  
LA CGT FINANCES  
PUBLIQUES ÉLABORE DES  
RENDICATIONS.**

**GRÂCE À VOTRE VOTE,  
LA CGT FINANCES  
PUBLIQUES  
SERA PLUS FORTE POUR  
LES PORTER !**

**La CGT va continuer sa lutte contre  
ces réformes destructrices,  
AGENTS DE LA SPHÈRE ACCUEIL  
Pour faire vivre votre mission et  
entendre vos revendications**



**1<sup>er</sup> au 8 décembre  
VOTEZ CGT**