

L'accueil généraliste élargi mais par quel.les agent.e.s ?

La DDFiP 95 a présenté aux organisations syndicales lors du CSAL du 16/11, les nouvelles orientations concernant les missions et l'organisation des SIP selon la note du 16 mai 2023 qui prévoit « une offre de service dans les CfiP comparable à celle proposée dans les espaces France Services ». Quand on connaît l'étendue du périmètre des EFS (santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique), on voit où la direction veut en venir...

Dans la fiche qui nous a été présentée, la direction locale veut dans un 1^{er} temps que les accueils de tous les CfiP du 95 répondent aux demandes de 1^{er} niveau des missions fiscales, foncières, amendes ou service public local.

Le DDFiP du Val d'Oise a tenté de nous rassurer en disant : « ça ne change pas les pratiques actuelles, c'est-à-dire que si l'agent sait répondre, il répond, et s'il ne sait pas répondre, il enregistre la demande dans e-contact ou prend un rendez-vous à l'intention du service compétent, qui sera chargé de répondre à distance. Il faudra juste que les SGC sur les petits sites se forment mieux à e-contact. »

Évidemment, dans la tête des directeurs qui ne connaissent pas l'accueil et qui minimisent les problèmes, ça doit marcher.

Sauf que la réalité est toute autre. Déjà, la suppression programmée de l'accueil physique sur rendez-vous dès la prochaine campagne IR risque d'entraîner un déport du public vers l'accueil sans rendez-vous « à la volée ».

Pour illustrer les difficultés pratiques que cet élargissement de l'accueil pourra entraîner, l'exemple du CfiP de Cergy est éloquent :

Les contribuables qui arrivent à l'accueil ont souvent eu du mal à se garer pour venir. Ensuite, ils font la queue debout quels que soient les intempéries et le temps d'attente. Dans ces conditions, il est d'autant plus difficile de leur expliquer qu'ils auront une réponse plus tard, qu'ils ne pourront pas être reçus tout de suite physiquement par un agent qui connaît bien toutes les missions. L'expérience montre que cela passe très mal auprès du public, car les gens se déplacent pour régler leurs problèmes, pas pour avoir une promesse de réponse.

A Cergy, c'est le vigile qui fait le pré-accueil, alors que cela n'est en principe pas son travail. Aujourd'hui, cet accueil est depuis longtemps en surchauffe, alors que les collègues du SIP ne renseignent les contribuables que sur les domaines de leur compétence, c'est-à-dire le fiscal et le foncier de 1^{er} niveau. Pour les missions amendes et SGC, les contribuables sont réorientés vers ces services qui se situent à 300 mètres, dans les locaux de la préfecture. À l'avenir, faudra-t-il mettre un ou une collègue en pré-accueil pour rédiger les fiches « de votre compétence » ? D'après les collègues, même un seul agent, c'est impossible, trop de sous-effectifs !

Les collègues du SIP de Cergy, que la CGT a fait venir en qualité d'experts à ce CSAL, ont expliqué tout cela au DDFiP du Val d'Oise. Ils ont demandé des moyens supplémentaires pour pallier les nombreuses suppressions d'emplois passées et aux arrêts maladies des collègues qui n'en peuvent plus : 400 e-contacts arrivent au SIP tous les jours ! L'accueil ferme souvent en anticipé à 11h30 avec 50 personnes en attente, faute de collègues pour les recevoir rapidement. Les collègues descendent souvent manger à 13 heures, voir plus ! La campagne TH actuelle entraîne beaucoup de réceptions, et il faudrait recevoir les contribuables en moins de 5 minutes ! Le service des amendes avait des vitres protectrices, ce n'est pas prévu dans le projet de la direction.

L'attitude du directeur a été d'écouter les collègues, puis de répondre : « l'objectif n'est pas d'ajouter des charges à l'accueil, message reçu, merci d'être venus ! »

Dans les accueils des petits SGC (l'Isle Adam, Montmorency, Magny), à Val d'Oise Amendes, les collègues vont devoir se former à e-contact en plus de leur travail habituel.

Mise en place avant la prochaine campagne IR.

Conclusion : cette réorganisation des accueils devrait se faire sans moyens supplémentaires, alors qu'elle va entraîner des tâches supplémentaires. Dans le contexte des suppressions d'emplois qui concerne tous les services dont 26 dans les SIP du 95 au 01/09/2023, cela veut dire : faites + avec -, c'est inadmissible !

La CGT soutiendra tous les collègues qui veulent se faire entendre à ce sujet. Nous avons demandé que le bilan qui sera fait par la direction soit mis en parallèle avec les chiffres du nombre d'écêtements horaires, du taux de couverture des emplois, des arrêts maladies.