



www.financespubliques.cgt.fr / tél : 01.55.82.80.80

Montreuil, le 20/12/2019

GÉNÉRALISATION DE L'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS AU 1^{er} JANVIER 2020 :

LES AGENTS ET LE SERVICE PUBLIC EN DANGER !

Emmanuel Macron, alors qu'il n'était que candidat à la fonction présidentielle, s'était engagé à ce que "d'ici 2022, 100 % des démarches administratives pourront être effectuées depuis Internet" et proposait en ce sens la création du « compte citoyen », et d'une plate-forme dédiée où seraient centralisés tous les accès aux services administratifs pour les citoyens.

C'est donc afin de « désintoxiquer » les usagers du guichet, que les organismes d'état en charge du dossier développent depuis plusieurs années une « politique globale de l'accueil » dont l'objectif à moyen terme est la disparition totale de l'accueil physique.

La limitation des contacts avec les usagers s'accompagne de la reconfiguration des services déconcentrés et des réseaux territoriaux de la DGFIP paradoxalement dénommé. **Si le nouveau réseau de proximité (NRP) peut laisser croire aux plus naïfs à une réelle multiplication des points de contacts avec les usagers, nous savons bien que ce n'est qu'un leurre,** ces contacts devant être assurés pour la plupart par des « non fonctionnaires, non assermentés »!

Cette reconfiguration est déjà « en marche » et consiste à une refonte de l'organisation des services au bon vouloir des élus locaux (346 sites fermés depuis 2013) et du Ministre qui doivent permettre les nouvelles vagues de suppressions d'emplois.

Depuis la mise en place de la réception sur rendez-vous ou « *protocole rénové de l'accueil des particuliers* » au premier janvier 2018 dans les SIP puis maintenant dans les SIE au 01/01/2020, le constat est unanime : la situation se dégrade encore, les effectifs alloués aux SIP, n'ont pas cessé de diminuer et les services sont au bord du burn-out !

Depuis plusieurs semaines, le nombre d'usagers reçus rend le plus souvent la situation des accueils intenable, les incidents se multipliant, les tensions devenant palpables.

L'annonce de la suppression de la déclaration des revenus par le ministre Darmanin, l'obligation de télédéclarer, l'obligation du paiement dématérialisé, la réforme de la taxe d'habitation, et maintenant le « zéro cash » ou transfert du numéraire aux buralistes accentuent la confusion.

Un grand nombre de nos concitoyens, souvent les plus fragiles, subissent de plein fouet toutes ces réformes, et sont laissés de côté.

Les agents sont confrontés au quotidien à la « rupture numérique » évoquée par le Défenseur des droits.

La DGFIP a l'obligation de donner aux agents les moyens de travailler dans des conditions décentes. Et c'est bien à elle qu'il appartient de trouver des solutions.

Cet accueil, sans un effectif suffisant, que la DGFIP cherche à masquer derrière la réception sur rendez-vous est une véritable pétaudière.

Faut-il attendre que les agents tombent malades pour réagir, faudra-t-il un accident ?

Les conditions d'exercice des missions d'accueil sont devenues anxiogènes, souvent insupportables et parfois dangereuses et la santé des agents est en jeu !

La responsabilité des directeurs est aujourd'hui directement engagée si des mesures concrètes ne sont pas prises immédiatement.

Ainsi la CGT FINANCES PUBLIQUES exige des mesures d'urgence pour renforcer l'accueil physique des usagers et invite l'ensemble des agents à se réunir en AG pour décider des suites à donner aux multiples actions en cours à la DGFIP et ailleurs.

TOUS ENSEMBLE POUR UN RÉEL ACCUEIL DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS !



SYNDICAT NATIONAL CGT FINANCES PUBLIQUES : Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex
www.financespubliques.cgt.fr ✉ : cgtfinancespubliques.bn@dgifp.finances.gouv.fr ✉ dgfip@cgt.fr t : 01.55.82.80.80 -
☎ : 01.48.70.71.63 f : @cgt.finpub (Syndicat National cgt finances publiques) t : @cgt_finpub (CGTFinancesPubliques)

