



Mesdames et Messieurs les Députés des circonscriptions de Lille, Nancy et Rouen,

Les Centres Impôts Service : un service public fiscal généraliste

Depuis près de 15 ans, les Centres Impôts Service répondent aux questions d'ordre général en matière de fiscalité des particuliers, professionnels, collectivités et associations. Les agents de ces centres positionnés à Rouen, Nancy et Lille y assurent un service public indispensable et apprécié par les appelants.

La qualité du service rendu est évalué chaque année par un prestataire indépendant.

En chiffres, l'activité de ces centres, c'est 150 agents sur les 3 plateaux, plus de 4 millions d'appels et près de 250 000 courriels traités chaque année.

Les Centres Impôts Service forment une direction nationale au sein de la DGFIP. Cette compétence nationale permet d'avoir un seul interlocuteur pour donner des éléments de langage aux usagers, piloter des réformes importantes (refonte du portail impots.gouv.fr par exemple) ou remonter les tendances des appels du moment auprès du Directeur Général.

Une politique de suppression d'emplois à la DGFIP mortifère pour l'accueil des usagers

Bien souvent les Centres Impôts Service sont le seul moyen pour les usagers de la DGFIP de pouvoir entrer en contact avec l'administration fiscale car les services d'accueil ne sont plus en mesure d'assurer la mission d'accueil convenablement du fait des 30 000 suppressions d'emplois prononcées en 15 ans.

Par ailleurs, comme l'a rappelé très récemment le Défenseur des Droits, le tout numérique ne saurait être une solution pour les populations les plus fragiles dans leurs démarches administratives. Un contact physique voire téléphonique est à l'évidence toujours nécessaire.

Les Centres de Contact : la réponse de l'administration

Consciente de cette difficulté, la DGFIP a réorganisé ses services et a créé depuis août 2014 des Centres de Contact qui sont censés décharger les services locaux en assurant à distance l'accueil des usagers tant au téléphone qu'au courriel.

En clair, un contribuable de l'Oise, par exemple, croit appeler son centre des finances, mais c'est un agent du Centre Impôts Service de Rouen qui répond, sans la connaissance du terrain.

Le Prélèvement à la Source : réorganisation complète de toutes les plates-formes de la DGFIP

Avec le PAS, la DGFIP a décidé d'affecter toutes ses plates-formes (Centres Impôts Services, Centres de Contact et Centres Prélèvements Service, soit environ 800 agents) à l'accueil et l'information des usagers spécifiquement sur cette réforme majeure. Cette restructuration s'est faite sans aucune concertation ni négociation collective. Du jour au lendemain, les missions ont été revues ainsi que les conditions de travail. Cette réorganisation nuit gravement aux usagers notamment sur le plan de l'accessibilité du service début janvier.

Une vision purement comptable de l'efficacité des services

La Direction Générale ne retient, comme indicateur, que l'accessibilité des services sans jamais se soucier du contenu apporté aux usagers.

Nous en voulons pour preuve la formation professionnelle insuffisante que nous avons reçue pour faire face à la complexité de la réforme. Plus grave le recours à des contractuels pas du tout formés qui répondent aux usagers sans que ces derniers ne puissent les identifier.

Des missions et des cadres administratifs divers

Cependant, en voulant standardiser les missions, l'organisation du travail et les régimes indemnitaires, la DGFIP ne tient pas compte de l'intérêt des usagers et donc du service public à rendre. En effet, le niveau de formation professionnelle est très différent entre les agents de ces plates-formes, non pas du fait de leurs compétences mais parce qu'ils n'ont pas les mêmes missions, ni les mêmes outils informatiques.

Un dialogue social refusé aux agents

Depuis plusieurs années, la DGFIP exprime son souhait d'uniformiser les missions de l'ensemble de ces plates-formes.

Les organisations syndicales représentatives n'ont eu de cesse de réclamer un dialogue social constructif sur ces questions. Ces interpellations ont été engagées au niveau local dans les Comités Techniques Locaux, ou directionnel au Comité Technique de Réseau présidé par le Directeur Général. Jamais nous n'avons eu de réponse favorable.

L'administration laisse pourrir la situation. La tendance est une fermeture de la direction à compétence nationale Impôts Service et un reclassement dans les directions locales à l'horizon 2020. Mais nous ne savons pas à ce jour, soit dans moins d'un an avant l'échéance, si cette décision est validée, et si oui dans quelles conditions pour les agents. Ainsi, les agents ne savent pas si des déménagements s'imposeront l'année prochaine. Nous jugeons cette situation inacceptable

Un mouvement social fort et unitaire à partir du 28 janvier 2019

Devant le mépris affiché par la DGFIP ; les agents des plates formes de la DGFIP ont décidé de lancer un grand mouvement social fort, unitaire et reconductible à partir du 28 janvier 2019.

Un contexte social défavorable au gouvernement

Nous sommes à la croisée de 3 moments :

- le contexte social tendu
- la mise en place de la réforme du PAS : à partir du 28 janvier les salariés vont recevoir leur première fiche de paie amputée du PAS
- le chantier de la restructuration des implantations du réseau DGFIP lancé par le Ministre Darmanin

La convocation d'États Généraux des plates-formes de la DGFIP : notre principale revendication

En ces temps où le gouvernement veut mettre en avant les vertus du dialogue, nous, les organisations syndicales de la Direction Impôts Service, nous ne demandons pas mieux que de pouvoir dialoguer avec notre Direction Générale et notamment la Mission Stratégie et Relations aux Publics (SRP) compétente en la matière, dans le délai le plus bref.

Nous vous demandons de relayer ce courrier au Ministre de l'Action et des Comptes Publics Gérald Darmanin.

Il est clair qu'un blocage des plates-formes peut facilement être évité en satisfaisant cette revendication et en fournissant des engagements solides de détermination d'un agenda social respectueux des agents.

Contacts

Guillaume INIZAN

Secrétaire de la section CGT Finances Publiques de la Direction Impôts Service

Mail : guillaume.inizan@dgfip.finances.gouv.fr

Tel : 06 32 99 32 48