



Syndicat National du Trésor

**Accueil commun,
compétences croisées,
numéro de téléphone unique**

compte-rendu du groupe de travail du 27 septembre

Pour la DGCP, ce groupe de travail se situait dans le prolongement des annonces ministérielles de cet été. Annonces qui résultent des travaux internes entre les deux directions DGI et DGCP relatifs à la création de points d'entrée unique pour les démarches fiscales des usagers.

Annonces qui ont d'ores et déjà fait l'objet de sollicitations auprès des DSF et des TPG pour proposer des projets locaux. La quasi-totalité des départements sont concernés par des propositions de regroupements au sein d'hôtels des finances et 50% auraient déjà fait acte de candidature pour expérimenter une délégation de compétence croisée dans leur réseau.

L'ensemble de ce dossier DGI/DGCP est maintenant piloté par l'inspecteur des finances de la DGCP qui avait récemment en charge la suite du dossier de la réforme de la redevance et des nouvelles activités créées sur les sites. L'Inspecteur des finances de la DGCP est donc maintenant rattaché aux deux directions générales.

Les organisations syndicales de la DGI avaient été conviées à ce même type de réunion quelques jours auparavant en présence du nouveau responsable du pilotage interdirectionnel.

La délégation du SNT-CGT est intervenue sur ces questions de méthodes de concertation, pour le moins choquantes et inefficaces.

Nous avons informé la direction générale que les propositions transmises par les TPG et les DSF avaient déjà, pour nombre d'entre-elles, fait l'objet d'annonces locales auprès des cadres et/ou des sections syndicales locales, lors de très récentes réunions, y compris dans le cadre de CTP. Par ailleurs, notre syndicat constate qu'une fois de plus l'administration n'organise pas de réunion commune sur un sujet DGI/DGCP. Pour la CGT, il est temps d'en finir avec ces méthodes qui ne trompent personne dans les réseaux des deux directions générales. Notre délégation avait été bien entendu informée par la CGT des Impôts, de la teneur du groupe de travail DGI. Il est plus étonnant de constater que nous étions les seuls (hormis l'administration) à bénéficier de ces

informations...

A la DGCP comme à la DGI, les syndicats CGT ont donc exigé que le prochain groupe de travail réunisse les deux directions et les syndicats concernés.

L'administration a présenté les trois volets du dossier Interlocuteur Fiscal Unique (IFU) qui concerne donc les 3500 trésoreries du Trésor et les 800 CDI de la DGI, le dossier du transfert des Domaines sera examiné ultérieurement nous a-t-on indiqué.

- **Les accueils communs DGI/DGCP dans les hôtels des finances**
- **Les compétences croisées dans les deux réseaux**
- **Le numéro de téléphone unique**

Les accueils communs

Les éléments d'informations fournis par l'administration n'ont guère apporté d'éclairages supplémentaires par rapport aux annonces ministérielles. La DGCP s'est contentée de rassurer les organisations syndicales, au risque de contredire la réalité. Ainsi, pour la DGCP, le développement des Hôtels des finances ne relance pas la spécialisation du réseau, puis qu'il y aurait actuellement plus de trésoreries mixtes que de spécialisées dans les hôtels des finances.

Par ailleurs nombre d'interrogations concernant ces projets « d'accueil de niveau 3 rénové » sont restées sans réponses. Un « groupe outils et méthodes (GOM) » rendra ses conclusions courant octobre, nous en saurons donc plus...plus tard !

La délégation du SNT-CGT a réaffirmé son opposition à cette forme d'organisation de l'accueil qui fait le choix de la polyvalence totale, alors que d'autres options auraient pu être discutées avec les organisations syndicales.

Après les diverses expérimentations, sans réels moyens, il s'agit bien de franchir un nouveau pas vers la réorganisation des missions d'assiette et de recouvrement. Les deux missions étant fusionnées dans un seul et même guichet, véritable « front office » qui devra prendre en charge la quasi-totalité des demandes des contribuables.

Nombre de questions se posent quant aux seuils de responsabilité, à la définition des qualifications des emplois, à la formation professionnelle et à la gestion des activités des deux directions concernées par cet accueil commun, etc...

La DGCP renvoie les réponses à un autre groupe de travail fin octobre.

L'opposition de fond de la CGT à cette réforme, n'exclut évidemment pas que nous interviendrons concrètement au plan national et local pour exiger des réponses en termes d'emplois et conditions de travail.

Les compétences croisées :

Il s'agit cette fois d'expérimentations, mais nous ne saurons toujours pas qui et de quoi exactement !

La DGCP a rappelé les grandes lignes de ce projet : les accueils des trésoreries et des CDI agissent par délégation ce qui garantira (nous dit-on !) la responsabilité des comptables. Pour la DGCP le seul sujet c'est le délai de paiement, il faut donc voir jusqu'où les services de la DGI seront compétents dans ce domaine.

La liste des départements retenus pour cette expérimentation n'est pas finalisée (trop de candidats !). Un cadre de normes de traitement des dossiers pourra être établi pour éviter de trop grandes distorsions dans le traitement des demandes et des décrets sécuriseront juridiquement les décisions d'assiette prise par le réseau Trésor et inversement.

Pour le SNT-CGT, ce projet d'expérimentation ne brille pas par sa transparence. « Moins on en dit aux syndicats, plus on avance » semble être la devise à la mode chez nos « pilotes » des réformes !

Nous avons donc rappelé nos exigences en termes de moyens techniques et humains pour garantir, sur l'ensemble du territoire une égalité, d'accès et de service, à tous les contribuables.

Alors que se poursuivent les projets de fermetures et de regroupements dans le réseau, y compris rural, nous ne sommes pas du tout convaincus que cette réforme telle qu'elle se présente, signifie un renforcement du réseau de proximité du Trésor et des impôts.

Si la démarche de synergies est la voie à suivre, elle

doit aussi s'accompagner de la nécessaire garantie, pour le contribuable, de bénéficier d'un service correspondant à ses attentes.

Un n° de téléphone unique DGI/DGCP (N° AZUR)

L'expérimentation se déroulera dans l'AIN. Il s'agit de tester l'efficacité d'une telle procédure dans le service à l'utilisateur. Sa déclinaison via un robot téléphonique censé aiguiller automatiquement le contribuable s'annonce suffisamment compliquée pour être inquiète. Plus sérieusement, la DGCP entend bien faire de service, une nouvelle arme contre l'accueil physique de proximité. Il s'agit bien d'offrir PRIORITAIREMENT à tous les contribuables un service à distance le plus complet possible et à moindre coût.

Le N° Azur sera d'ailleurs un relais vers les CPS et le centre d'appel de la DGI.

A quand le centre d'appel pour le recouvrement ?

La DGCP indique d'ores et déjà que cette expérimentation permettra de mesurer les transferts de charges lors de son bilan.

Nous réaffirmons la nécessité de changer de logique en consacrant ce type d'outil à une amélioration de la prise en charge de l'accueil physique aux guichets. Cela passe évidemment par un maintien des emplois dans les trésoreries.

Pour le SNT-CGT, l'accueil est une mission essentielle du service public et elle ne peut donner entièrement satisfaction à l'utilisateur, que si l'ensemble du service participe effectivement directement ou indirectement à cette mission. Quels que soient l'organisation du travail et les évolutions des technologies de l'information et de la communication, un réseau physique d'accueil et de compétences doit rester à la disposition des usagers. Pour cela, il faut redéfinir le sens de la modernisation des administrations comme les nôtres et sortir du dogme de la réduction des moyens pour les réseaux de proximité. C'est une des exigences que porte la CGT dans l'action du 4 octobre et dans ses nécessaires prolongement au MINEFI.

**Solidaire, pas solitaire : c'est ça le Syndicat CGT.
Alors, je me syndique...**

Nom prénom :

Adresse administrative :

.....

Grade : Echelon/Indice :

Temps partiel : Date :

Signature,

