



La DGFIP en guerre contre les SIP

Dans cette période marquée par des luttes face à l'austérité incarnée par le Pacte de Responsabilité qui se traduit notamment par 10 milliards de baisse de la dépense dans la fonction publique d'Etat, la DDFIP 93 a décidé d'accélérer le processus de déréglementation. Ce document entend servir de base de discussion entre agents et le syndicat CGT afin de bloquer l'offensive de la Direction Générale, relayée par la direction départementale, visant à liquider les missions du SIP.

2015 : la fin des doctrines d'emploi, l'achèvement de la fusion

D'ici mars 2015, toutes les directions départementales feront remonter à la Direction Générale leurs projets de plans triennaux de restructurations pour validation. Notre direction 93 nous a tracé les grandes lignes lors du groupe de travail du 7 novembre 2014.

Pour les SIP, ce sera donc l'achèvement physique de la fusion impôts/trésor :

- Disparition de toutes les trésoreries impôts du département : Aulnay, Bondy, Drancy et Gagny seraient rattachés à leurs SIP respectifs.
- Disparition de toutes les parties impôts des trésoreries mixtes : Bagnolet, Epinay, Neuilly-Plaisance, Noisy-le-Grand, Stains. La seule inconnue demeurerait Tremblay du fait de l'éloignement du site.

La volonté avouée et confirmée par notre DDFIP étant de supprimer autant d'emplois que possible. Mais ce sont bien les restructurations, les fusions de service qui permettent de liquider les emplois.

C'est pourquoi la CGT Finances Publiques 93 a appelé à la grève avec Solidaires Finances Publiques 93 le jour du comité technique emploi du 16 janvier :

Pour le maintien des structures du réseau DGFIP, pour la défense du service public de proximité et de nos conditions de travail, nous continuerons d'exiger le maintien des postes

nécessaires à l'exercice de nos missions dans nos structures : Retrait du plan triennal

La direction veut achever à toute force la fusion. Pour l'instant les doctrines d'emploi ex- impôt et ex-trésor sont préservées au sein des SIP.

Mais dans le corps de l'instruction de mutation 2015, nous apprenons au détour d'un paragraphe que :

« Les agents qui seront affectés localement dans un SIP ne verront pas leur affectation distinguer les missions d'assiette et de recouvrement. Leurs attributions au sein du SIP seront déterminées par le responsable du poste. Les agents actuellement affectés dans les SIP conservent leur métier. Toutefois, lors des pics d'activité réguliers et connus les agents peuvent être amenés à s'entraider. Les agents qui le souhaitent pourront changer de domaine d'activités au sein du même SIP sur décision du responsable du service, sans devoir recourir à un mouvement de mutations. »

Donc, la DG acte la polyvalence entre les 2 missions et les chefs de service pourront donc obliger les agents en fonction des périodes à assumer des missions fiscales ou de recouvrement.

La CGT Finances Publiques 93 depuis toujours opposée à la fusion et à ses conséquences, réaffirme que la seule solution c'est l'affectation d'agents en nombre suffisant pour accomplir toutes nos missions!

Le Centre de contact, l'arme de destruction massive des services de proximité

Le 1er mars 2015 verra la mise en place officielle du Centre de Contact (CdC) de Chartres. Cette structure de type « center-call », centralisera à compter du 1^{er} avril l'ensemble des appels téléphoniques et des mails destinés aux SIP/Trésoreries Impôts/Partie recouvrement des trésoreries mixtes de Seine-Saint-Denis et d'Eure-et-Loir.

Nos contribuables et ceux de l'Eure et Loir n'auront plus aucun moyen de contacter directement le SIP en gestion de leur dossier sauf à se rendre sur place ! Sur les 32 agents (2 A, 8 B, 22 C) 14 seront des « sorties d'école » issus de la liste complémentaire C qui devront immédiatement être polyvalents impôts comme trésor.

Au fur et à mesure des déclarations, groupes de travail, CHS des informations contradictoires fusent des DDFiP 93 et 28 sur l'étendue des compétences dévolues au CdC.

Ce dont nous sommes sûrs maintenant, c'est que les agents auront accès aux applications Impôt et Trésor des deux départements. Ils devront traiter :

- toutes les demandes de renseignement d'ordre général et particulier
- toutes les demandes de gestion administrative : édition des doubles d'avis IR, changement adresse/RIB etc.
- Toutes les réclamations contentieuses entrant dans le champ de la correction en ligne sur les 3 dernières années: Cases E/L/N/P/F/T/W/S, le nombre de personnes à charge, la modification des revenus et des charges, entraînant jusqu'à 10 000 € de dégrèvement. Et comme dans la correction en ligne, sans aucun besoin de justificatifs...

- Délais et gracieux seront prétraités et transférés vers les services concernés

Les conditions de travail sont bien dignes d'un « center-call » tel qu'on les connaît : temps de 25 secondes entre chaque appel, 5 mn de pause toutes les heures, amplitude horaire de 8h30 à 19h, à charge pour les agents de s'organiser avec l'encadrement pour qu'il y ait une continuité de service sur cette période. **En outre, les horaires d'ouverture pourront être étendus jusqu'à 22h pendant 5 à 12 semaines lors des campagnes des déclarations IR et de l'émission des avis IR/TH, avec au minimum 2 samedis obligatoires dans l'année !**

C'est clair, la DG veut empêcher les redevables d'accéder à leur administration de proximité. Les agents n'ont pas d'illusion à avoir, si la DG a décidé de supprimer le traitement des mails et du téléphone par les services de proximité, c'est bien pour continuer la saignée des emplois ! Il n'y aura aucun gain pour les agents et la multiplication des interlocuteurs ne pourra que contribuer à l'exaspération d'une population déjà à bout ! La DG veut généraliser ce projet sur l'ensemble du territoire avec la mise en place de 10 à 20 CdC pouvant gérer de 2 à 4 départements et qui intégreront progressivement la sphère professionnelle ! Ce serait l'explosion définitive du réseau et la fin de l'administration DGFIP telle qu'on la connaît !

La CGT Finances Publiques 93 rappelle son opposition totale à la mise en place des Centre de Contact, rejet partagé par l'ensemble des organisations syndicales du département, point de départ du rassemblement du 16 janvier !

L'accueil dans les SIP, vers la fin du service rendu au public

L'orientation est claire : toujours plus vers la dématérialisation annoncée dans la Démarche Stratégique et, autant que possible empêcher les usagers d'accéder à nos guichets. L'application d'un seuil d'encaissement de 300,00 € en espèces dans tous nos guichets était une première attaque contre les usagers. C'est un facteur de stress et de tension dans nos guichets, et une remise en cause de l'utilisation des espèces en instaurant la suspicion généralisée envers les populations les plus précarisées. A Saint-Denis, seulement 2 agents gèrent l'accueil, pouvant générer plus de 5 heures d'attente pour les usagers en période d'échéance (et avec les toilettes inaccessibles au public !). C'est bien une volonté délibérée d'humilier les redevables, de les écœurer progressivement pour qu'ils renoncent à se déplacer sur nos sites.

La mise en place du Centre de Contact, la fermeture hebdomadaire de nos services, les projets de restructurations massives sont une remise en cause du réseau, de nos missions et de nos statuts.

Rappelons que lors du groupe de travail accueil, la DG a présenté comme source d'inspiration le mode de gestion de la CAF. Au 1^{er} juin 2015 se met en place l'accueil exclusif sur rendez-vous, chaque département disposant de plates-formes téléphoniques type « center-call ».

Déjà des expérimentations sont menées dans le réseau, ainsi dans le 94, plusieurs SIP commencent à expérimenter l'accueil uniquement sur rendez-vous.

L'accueil, essence même du service public est mis en danger. La DGFIP doit dès à présent tout mettre en œuvre pour assurer cette mission fondamentale.

Vers la fin des cellules CSP dans les SIP

L'annonce lors du GT a fait l'effet d'une bombe dans les services informés. La DDFIP 93 entend regrouper toutes les cellules de « Contrôle sur Pièces » en un seul pôle départemental intégré à la Recette des Finances de Saint Denis ! Encore moins de personnels disponibles pour assurer l'accueil du public et une disparition annoncée d'une mission des SIP ! Alors que le gouvernement fait de la lutte contre la fraude

fiscale une priorité la DGFIP liquide les services de contrôle de proximité. Une fois de plus les agents ayant une grande technicité et soutiens des SIP sont amenés à disparaître.

On ne compte déjà plus le nombre de collègues concernés ayant déposé une demande de mutation, de peur de devoir suivre leurs missions dans une cellule départementale unique! !

Les lettres de mission de la Direction Générale : austérité généralisée

La lettre de mission faite par Bruno Parent à l'Inspection Générale Des Finances est claire : « Face aux mesures visant à diminuer les dépenses publiques et se traduisant pour la DGFIP par des réductions d'emplois, la baisse continue des budgets informatiques et la rationalisation des implantations, nous ne pouvons rester une administration d'excellence à haut niveau de service pour les usagers qu'en envisageant des évolutions importantes de nos processus... » .

La DG a donc mandaté des énarques pour décider comment « adapter » notre administration à l'austérité brutale voulue par le gouvernement. Les pistes :

- La mise en place d'un « Service Premium » aux déclarants en ligne, ou comment liquider définitivement l'égalité de traitement devant la fonction publique en reprenant le principe promotionnel du privé

- L'obligation de recourir à des moyens de paiement 100% dématérialisés ou l'obligation de mensualisation

Les pistes présentées sont elles aussi très claires, avec 4 scénarios préparés par l'Inspection Générale, allant du service premium synonyme d'avantages pour les usagers faisant le choix de la dématérialisation jusqu'à une réforme d'ampleur où l'impôt sur le revenu ne serait plus recouvré par voie de rôle mais serait, à l'instar de l'IS, auto-liquidé par les usagers.

Entre ces 2 types de scénarios, on envisage notamment la fin des relances des défaillants avec la mise en place d'une acceptation tacite (au delà d'une date fixée par la DGFIP) des déclarations non renvoyées par les usagers.

TOUT EST SUR LA TABLE, TOUT EST ENVISAGEABLE! SURTOUT LE PIRE !

Ce plan définit la politique de la DGFIP : Les agents doivent le mettre en échec !

La Seine-Saint-Denis, terre d'expérimentations

Le SIP Saint-Denis, service d'expérimentation dit « Grand Site » regroupe désormais les 4 secteurs d'assiette en 2 entités avec une nouvelle hiérarchie.

A savoir 2 contrôleurs par secteur encadrent les agents C dont 3 référents.

Chaque secteur est composé de 3 sous-secteurs encadrés par un référent C.

Sans oublier les 2 cadres A+ et les 3 cadres A pour effectuer la gestion (RH, soutien..) auparavant effectuée par 2 cadres A+.

La mise en place de cette hiérarchie intermédiaire sert à caporaliser les agents et faire des contrôleurs de secteur les garants des objectifs à atteindre.

La mise en place de l'accueil dédié conduit les agents à ne faire que de l'accueil et du gracieux par demi-journées sans être rattaché à aucun secteur à l'inverse de ce qui apparaît sur l'annuaire, il s'agit bien d'une expérimentation qui ne doit pas filtrer auprès des autres SIP. De même un « référent » (responsable) dans la cellule CSP est chargé de rendre des comptes et d'encadrer ses collègues de grade équivalent.

Il s'agit de mettre en œuvre un nouveau type de management visant à « responsabiliser » des

agents d'un même grade afin de créer la division dans les services.

En multipliant les strates hiérarchiques les agents perdent en technicité et le sens premier des missions.

Au lieu de créer des emplois nécessaires à la bonne exécution de nos missions, l'administration privilégie le caporalisme à toutes les échelles.

En conclusion, ce 4 pages présente les enjeux de toutes les restructurations à prévoir pour les agents en SIP mais aussi pour l'ensemble du réseau.

Le combat à mener pour la défense de nos statuts et de nos missions n'est pas le combat d'un seul département mais de l'ensemble des agents de la DGFIP. Pour y faire face, préparons ensemble la riposte avec nos organisations syndicales !

Non à l'expérimentation et à la généralisation des Centres de Contact !

Pour le respect de nos doctrines d'emploi !

Pour l'arrêt des suppressions de postes !

Pour le maintien de tout le réseau, seul garant de l'égalité d'accès et de traitement pour tous les habitants de ce pays !