



Déclaration liminaire C.T.L.

14/06/2018

Nous sommes réunis ce matin à la demande de la majorité des organisations syndicales du Calvados pour un Comité Technique Local réservé à l'organisation de l'accueil du public à la DDFIP du Calvados.

Rappelons que cette mission était au cœur de la fusion DGI/CP dès 2008, qui prétendait poursuivre un meilleur service rendu aux usagers.

Aujourd'hui, l'accueil physique semble menacé à la DGFIP. L'administration souhaite éloigner l'utilisateur du guichet avec le développement du numérique, de l'accueil sur rendez-vous, des centres de contact, des plates-formes, du visio-accueil.

Les statistiques que vous nous présentez démontrent que la fréquentation des Centres des Finances Publiques ne diminue pas et qu'elle augmente.

La CGT n'est pas opposée aux nouvelles technologies mais elle considère que l'utilisateur doit avoir le libre choix du mode de contact avec l'administration, y compris l'accueil physique.

Ce Comité Technique Local est justifié pour que chacun comprenne les difficultés des collègues au quotidien, mais aussi et tout simplement pour prendre conscience de l'ampleur des missions et des charges de travail du service.

Depuis quelques semaines, la DDFIP du Calvados se préoccupe de la mission d'accueil avec la réunion de groupes de travail spécifiques. Ces réunions, et celles d'aujourd'hui devraient être l'occasion pour la Direction d'entendre d'abord les revendications des agents, en particulier en matière de conditions de travail et de sécurité, et d'engager enfin la réflexion de fond qui s'impose sur un tel sujet.

Dans un contexte économique difficile, les charges de travail de travail ont augmenté, avec l'augmentation des demandes de remises gracieuses ou de délais de paiement.

De plus, avec l'évolution législative permanente tant en matière d'assiette que de recouvrement avec la mise en place du prélèvement à la Source, les demandes d'information se multiplient.

Dés lors, les conditions d'accueil se sont dégradées, les relations avec les contribuables se sont tendues, dans une période de remise en cause de l'action publique, de la légitimité et du professionnalisme de ses agents, alors que le Comité Action Publique 2022 prétend vouloir améliorer la qualité de service et la relation de confiance entre les usagers et l'administration.

Au-delà des éléments de constat présentés dans les documents de travail, nous attendons des pistes d'amélioration.

Les élus de la CGT FINANCES PUBLIQUES Calvados