



LETTRE OUVERTE AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

GROUPE DE TRAVAIL "PLATES-FORMES D'ASSISTANCES" DU 3 NOVEMBRE 2016

Monsieur le Directeur Général,

Vous ne sauriez ignorer que ce GT plates-formes d'assistance est convoqué en période de boycott des instances dites de « dialogue social » par les trois syndicats majoritaires de la DGFIP.

Ce boycott intervient en pleine période de luttes et d'actions des agents de la DGFIP confrontés à votre politique comptable et budgétaire purement dogmatique.

Une fois de plus, malgré votre absence totale d'écoute et votre application froide et méthodique à détruire notre administration à réseau nous ferons le rappel des principales revendications des agents de la DGFIP :

- ✓ arrêt des suppressions d'emplois et recrutement à hauteur des besoins;
- ✓ arrêt des restructurations, des fermetures et des fusions de services;
- ✓ amélioration des conditions de travail que votre organisation a rendu pathogènes;
- ✓ arrêt de la casse des règles de gestion;
- ✓ revalorisation du point d'indice et de nos régimes indemnitaires, refus de toute forme de rémunération au mérite (RIFSEEP).

Montreuil, le 3 nov. 2016

**Syndicat national
CGT Finances Publiques**

• Case 450 ou 451

• 263 rue de Paris

93514 Montreuil Cedex

• www.financespubliques.cgt.fr

• Courriels :

cgt@dgfip.finances.gouv.fr

dgfip@cgt.fr

• Tél : 01.55.82.80.80

• Fax : 01.48.70.71.63

La CGT Finances Publiques s'étonne du périmètre de ce GT dont l'intitulé plates-formes d'assistance de la DGFIP laissait supposer une approche globale de la relation à distance à la DGFIP en parallèle des problématiques de l'accueil dit « pluriel ».

Mais les documents fournis pour ce GT concernent uniquement un des points de l'impact de la gestion par la DGFIP du prélèvement à la source (PAS) de l'impôt sur le revenu à compter du 1er janvier 2018, au travers de l'assistance à distance des usagers et des tiers collecteurs.

Or, le chantier de la mise en place du prélèvement à la source augure d'une véritable refonte du système fiscal français. Les conséquences pour la DGFIP sont par conséquent systémiques et s'intègrent dans les réformes structurelles globales que vous menez sans aucun dialogue avec les personnels et leurs représentants.

Il apparaît donc évident que le contenu de ce GT manque d'ambition et est loin d'être à la hauteur des enjeux. Il confirme l'orientation politique actuelle de la direction générale toujours prête à abandonner certaines missions de service public pour satisfaire une réforme gouvernementale et le service aux entreprises.

En effet, la mise en place du prélèvement à la source est une promesse de campagne du Président de la République annoncée le 14 juin 2015, alors même que de très nombreux spécialistes, dont que le Conseil des prélèvements obligatoires, émettaient des réserves sur la pertinence de cette réforme, que l'impôt sur le revenu ne représente que 6% des prélèvements obligatoires, que le taux de recouvrement actuel par la DGFIP est de 99%, et qu'environ 70% des contribuables sont déjà mensualisés ou en télépaiement avec la possibilité de moduler leurs acomptes.

De plus, une simple modernisation des règles de la mensualisation permettrait la fin du décalage entre perception des revenus et le paiement de l'impôt tout en évitant la véritable usine à gaz que vous êtes en train de mettre en place.

Comme vous le savez la CGT Finances publiques est opposée à cette réforme aussi inutile que nocive pour les contribuables comme pour le budget de l'Etat.

En réalité, le PAS rendra plus complexes les relations entre les citoyens et l'administration fiscale et mettra en péril cet impôt progressif.

Pour la CGT Finances publiques, le passage au prélèvement à la source n'a pour objectif que de mettre en place à moyen terme la fusion de la CSG avec l'Impôt sur le revenu voire même une « flat tax » à la française dont parle déjà certains candidats aux primaires des élections à la présidence de la République.

Alors même que la DGFIP supportera en 2017 72% des suppressions d'emplois de fonctionnaires d'Etat avec 1 815 postes supprimés, vous prévoyez froidement dans vos documents un détournement brutal des emplois et des missions d'encaissement et de service public d'accueil fiscal des Centres de Contact, des Centres Prélèvements Services et de la Direction Impôts Service vers l'assistance à distance spécifique à la mise en place du prélèvement à la source.

Lors du CTR du 7 juillet dernier, la CGT Finances publiques avait dénoncé l'absence de bilan de l'expérimentation Centre de Contact (CdC) ainsi que votre incapacité à démontrer si le service rendu par les CdC améliorerait, comme vous le prétendiez, les relations entre contribuables et services fiscaux locaux. Ces plates-formes CdC ne masquent malheureusement pas les difficultés à remplir correctement les missions d'accueil des particuliers liées essentiellement aux suppressions d'emplois.

La généralisation des Centres de Contact, en appauvrissant l'accueil physique, conduit inévitablement à l'isolement des personnes les plus fragilisées par la crise et contribue à creuser la fracture sociale et numérique. Il y a bien rupture de l'égalité de traitement des citoyens devant l'impôt.

C'est pourquoi nous exigeons toujours un bilan chiffré et vérifiable de l'expérimentation Centre de Contact avant toute nouvelle création de service afin de mettre à plat les conditions de travail, les plans de formation, l'organisation journalière, le cadre des rémunérations et la situation des effectifs au TAGERFIP.

Mais aujourd'hui, nous assistons médusés à un nouveau coup de bonneteau sans effectifs ni moyens supplémentaires et bien évidemment sans anticiper les modifications substantielles en termes de conditions de travail.

Cette évolution organisationnelle brutale et non calibrée des plates-formes ne concerne que la partie visible par les usagers et les tiers collecteurs des impacts pour notre administration de la mise en place du PAS.

De plus, l'organisation que vous présentez ne dit rien du cadre technique dans lequel les agents devront évoluer, ni les actions de formation professionnelle qui devront être mises en place.

Les documents fournis ne font que reprendre la sous-partie 3 du Projet de Loi de Finances pour 2017, ou comment en théorie la DGFIP va mettre en oeuvre une usine à gaz législative du PAS. Mais comme à son habitude la SRP ne fournit rien de concret sur cette mise en oeuvre en dehors d'un calendrier de mobilisation.

La fiche 1 : plates-formes d'assistance usagers annonce

Une augmentation des demandes de renseignements des particuliers issue des «réformes» de la mise en place du prélèvement à la source (PAS) et de l'obligation de paiement dématérialisé de l'impôt.

Le dispositif à distance se composera:

- ✓ des quatre Centres Prélèvements services et leurs relais qui sont maintenus à temps plein pendant au moins deux ans sur leur actuel périmètre de compétence (France entière) ;
- ✓ des cinq Centres de Contact actuels qui constitueront le dispositif d'assistance à distance renforcé, destiné à faire face aux interrogations des usagers au travers d'un numéro spécifique d'appel national ainsi que les questions posées via la messagerie sécurisée ;
- ✓ les Centres Impôts services complèteront le dispositif en fonction des besoins constatés.

Le calendrier retenu est une mobilisation partielle des CdC dès janvier 2017 puis **exclusive à cette mission à partir de fin juillet 2017. A cette date, les CIS serviront de renfort si la demande s'en fait sentir. Cette organisation est prévue jusqu'en décembre 2018 au minimum.**

Nous croyons savoir que la SRP chiffre à 50 000 contacts mensuels le nombre de contacts provoqués par le PAS. A l'évidence la DGFIP ne dispose pas des moyens nécessaires pour répondre aux besoins générés par le PAS !

Une fois de plus les services locaux SIP et SIE, en sous-effectif chronique devront assimiler le surcroît d'accueil physique sur place mais ne bénéficieront plus du délestage des appels téléphoniques et contacts courriel des CDC et des CIS par lesquels vous aviez justifié une partie des suppressions d'emplois dans ces services !

Comme le dit la CGT Finances publique depuis cette expérimentation des CdC, il ne s'agit pas d'une modernisation de l'administration mais d'une simple gestion de crise liée aux suppressions d'emplois.

Fiche 2 : L'assistance PAS aux tiers collecteurs

Le PAS nécessite des échanges mensuels entre la DGFIP et les tiers-collecteurs, pour communiquer les taux de prélèvement à appliquer à chaque salarié et enregistrer en retour les informations relatives aux flux financiers correspondants.

Concernant les questions posées par les employeurs «encore un dispositif à distance opérationnel dès le début de l'année 2017 ?!»

C'est le Groupement d'Intérêt Public pour la Modernisation des Déclarations Sociales (GIP MDS), rassemblant divers opérateurs sociaux comme l'ACOSS, la CNAV, Pôle Emploi, sous la tutelle de la Direction de la Sécurité Sociale qui sera l'interlocuteur technique.

Le GIP MDS (Etat, collectivités locales, établissements publics, mutuelles, caisses de retraite) opérera également les flux des tiers-collecteurs hors DSN . En complément la DGFIP lui fournira des fiches questions réponses pour permettre aux agents du GIP et à son site internet d'apporter une réponse de premier niveau aux questions les plus simples sur le dispositif du PAS.

Un niveau 2 d'assistance, associant quelques agents DGFIP à la structure existante (plateau virtuel) pourrait être mis en place ? *«Nous croyons savoir que les effectifs envisagés s'élèvent à 2 agents ! Ce niveau est-il proportionné aux attentes et aux enjeux, nous ne le pensons pas.»* Evidemment les questions complexes ou nécessitant le recours d'un comptable seront traitées par la DGFIP.

C'est encore la DIS qui sera mobilisée pour répondre aux sollicitations des collecteurs qui seront transmises par formuel par le GIP. « Mais à effectif constant, comment les agents pourront remplir cette mission ? »

Fiche 3» plates-formes d'assistance aux usagers»

Sur les 5 CDC existants 3 sont ouverts officiellement depuis le 1er octobre 2016 et couvrent 14 directions, soit 22% des foyers fiscaux. Bientôt, il faudra ajouter un 15ème département avec la Corse du Sud qui devrait être pris en charge par le CdC de Rouen.

Ces CDC ont été ouverts en 2016 jusqu'à 22h pendant 14 soirées pour Rouen, 9 soirs pour Chartres et 3 samedis pour les 2 CdC, mais vous aviez fixé une limite maximale à 30 jours.

Ces ouvertures en horaires décalés n'ont fait l'objet d'aucune concertation avec les organisations syndicales ni les instances de dialogue social compétentes que sont les CHSCT, tout comme les questions relatives aux régimes indemnitaires et à l'organisation du travail !

Concernant la formation des agents, nous constatons malheureusement que le parcours en formation des agents des CDC relatif à la taxe foncière, la fiscalité patrimoniale et la gestion des contacts n'aura lieu qu'en 2017 alors que les flux téléphoniques des 3 nouveaux CDC sont ouverts depuis le 20 septembre 2016.

Les agents des CPS eux ne seront formés que lors du deuxième semestre 2017.

Cela démontre une fois de plus, la capacité d'anticipation dont est capable la direction générale.

Il s'agit de former, au delà des agents des plates-formes, des dizaines de milliers d'agents des services impactés : quand, comment, vous restez muet sur ces questions.

La fiche 3 se termine par des considérations techniques.

Une expérimentation est annoncée pour le 1er novembre au CPS de Lyon où un SVI graphique pour smartphone sera mis en place en cas d'impossibilité de joindre la plate-forme. Ce SVI donnera accès à des informations et aux démarches en ligne vers SATELIT.

En cas de démarche non aboutie de l'utilisateur un RDV téléphonique sera proposé par le CPS de Lyon.

Il s'agit là d'un nouvel outil pour gérer le prévisible engorgement des CPS sans aucun doute !

Sont aujourd'hui oubliés la quarantaine d'applications informatiques de la DGFIP à créer ou à faire évoluer, impactée par la mise en place du PAS. Vous n'indiquez pas avec quels moyens et dans quels délais...

Pour les agents de la DGFIP, la seule réponse est dans l'action :

***TOUTES ET TOUS EN GRÈVE ET EN MANIFESTATIONS
LE 15 NOVEMBRE POUR L'ARRÊT DE LA CASSE DE LA DGFIP***

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour la CGT Finances Publiques,

Olivier VADEBOUT, Secrétaire national