

GROUPE DE TRAVAIL GUICHET FISCAL UNIQUE DU 26 01 2010

LIMINAIRE LUE EN SÉANCE ET COMMENTAIRES SUITE AUX RÉPONSES

Madame GAUTHIER,

Nous voilà donc réunis pour une nouvelle réunion sur le guichet fiscal unique, qui traite pour nous du sujet central de cette réorganisation : l'accueil du public.

La fusion de nos administrations n'a de sens en effet, aux yeux de la CFTC DGFIP, que si la question de l'accueil est traitée, réellement comme un vrai sujet, sans tabou. Pour réussir l'union de nos deux réseaux, nous devons réussir l'exercice de l'accueil et de notre point de vue, l'administration doit se donner les moyens nécessaires pour y parvenir.

En cette époque de dématérialisation à tout va, il n'en demeure pas moins que le contact qui reste avec le public doit être de très haute qualité, et c'est dans cette optique là que pour notre syndicat, il s'agit bien d'un métier à part entière avec des équipes dédiées à cela. C'est pourquoi nous demandons une prime spécifique.

Commentaires : la CFTC DGFIP est le seul syndicat à proposer cette nouvelle indemnité, cette proposition n' a pas été reprise par les autres syndicats, ni commentée par l'administration. L'administration reconnaît cependant que le métier d'accueil est bien un nouveau métier et par ailleurs que ce n'est pas un lieu de recherche de productivité. Par ailleurs, il ne s'agit plus d'accueil primaire et secondaire, mais bien d'un accueil généraliste et spécialisé.

Dans les SIP, il faut donc des équipes d'accueil bien formées, motivées et qui comprennent bien les tenants et aboutissants de leur mission ; en effet en fonction des implantations de nos services et donc du tissu fiscal servi, les attentes des usagers diffèrent : cela va d'un contact proche de l'action sociale dans les quartiers les plus pauvres du pays, à une certaine technicité fiscale notamment attendue dans les zones les plus riches.

Il est essentiel de ne pas perdre cet élément de vue, car la formation selon la CFTC ne peut être complètement identique : elle devra être complétée autant que de besoin d'une connaissance affinée du terrain sur lequel les agents devront être appelés à exercer.

Commentaires : l'administration fait une proposition intéressante, reprenant une revendication déjà exprimée antérieurement : que les équipes d'accueil aient la possibilité d'avoir des temps de pause et de ressourcement pendant la journée, notamment pendant les grandes affluences, et qu'elles puissent avoir un espace dédié à cela. La CFTC DGFIP est d'accord mais a souligné la difficulté de trouver de nouveaux mètres carrés dans les SIP déjà en place. Concernant la problématique des retards de formation que la CFTC DGFIP a soulignée dans certains SIP, l'administration s'est engagée à ce que cela soit résolu au plus vite ; par ailleurs, l'administration mettra en ligne dans ULYSSE sous huitaine le « KIT accueil ».

A cet égard , l'organisation du grand site de Reims apporte des éléments mais nous attendrons le bilan complet de cet accueil attendu ces jours - ci et dont nous espérons que ce groupe de travail sera destinataire afin de nous faire une opinion. Nous pensons simplement qu'à la lecture de la fiche, un cadre A dédié accueil s'impose, cadre qui ne doit pas être l' adjoint du responsable du SIP.

Commentaires : l'administration a répondu favorablement à notre demande concernant le A accueil, qui sera implanté dans la structure, mais aussi remettra l'audit commandé aux syndicats.

Sur les équipes de renfort en période de charge et/ou d'affluence, nous savons qu'il n'est pas aisé de débaucher du personnel des autres services qui montent eux-aussi en puissance, et qu'il ne faut donc pas déshabiller le back office pour habiller le front office. C'est toute la difficulté du sujet, surtout avec des effectifs de plus en plus réduits, ce qui peut aussi expliquer le peu d'empressement au volontariat pendant ces périodes. Il est difficile pour nos collègues de demander de suspendre la course aux objectifs qui déterminent leur année professionnelle au détriment d'objectifs qui les concernent moins.

Sur l'accueil spécialisé, il continue à être assuré par les équipes en place. Mais prenez garde de notre point de vue si vous voulez créer un métier accueil, à dénommer différemment l'accueil spécifique. Nous sommes un service public au sein duquel chaque agent peut être amené à en être l'acteur. Mais pour les uns ce sera un métier, pour d'autres une composante habituelle de leur métier, comme l'était autrefois le rôle des contrôleurs d'assiette quand ils assuraient leur mission d'accueil deux demi-journées par semaine seulement.

L'administration hésite encore sur le modèle de calibrage des futures équipes d'accueil : elle n'envisage pas un modèle unique mais deux pistes ; l'une avec une équipe un peu réduite pouvant être renforcée en période de charge, l'autre

avec une équipe étoffée, pouvant seconder en période creuse les autres services.

Pour la CFTC DGFIP, l'essentiel est de ne pas dépeupler le back office pour constituer le front office, car alors, c'est la structure entière qui risque de tanguer.

Sur les flux dont les constats sont peu parlants et les pistes d'amélioration à l'avenant, la CFTC insiste pour vous rappeler que leur bonne gestion comme celui de la qualité de l'accueil physique passe par la nécessaire amélioration des conditions d'installation de ces accueils. Sans une étude approfondie de la gestion des espaces d'accueil, la mission aussi bien assurée soit-elle, souffre d'incohérences architecturales par exemple. Nous renouvelons notre souhait de repousser la création de certains SIP quand cette question se pose et qu'aucune solution satisfaisante n'est trouvée : il n'y a rien de pire que de vendre un produit nouveau visant à donner une bonne image de notre administration, et de décevoir nos concitoyens, voire dans certains endroits de les exaspérer.

L'administration considère qu'il y a deux grands pics annuels : celui de la campagne déclarative (mai –juin-) et celui des avis et du contentieux IR/TH (mi août mi décembre). La CFTC considère qu'en dehors de ces pics constatés, il existe en fonction des particularismes locaux, des périodes de charges qui peuvent varier d'un endroit à l'autre, notamment dans les périodes non citées.

Sur GAIA guichet, qu'entendez vous par « appropriation perfectible de l'outil » et comment compter vous y remédier ? Par ailleurs, il convient de notre point de vue d'attendre au moins un exercice complet avant de tirer des enseignements pour l'avenir.

*L'administration considère que GAIA guichet est un outil performant mais qui nécessite une meilleure appropriation par les services ; par ailleurs, elle doit revoir la partie statistique, qui présente des difficultés pour la servir.
Le lien GAIA/ accueil de proximité doit être renforcé.*

Le Groupe de travail Guichet Fiscal Unique continue sur 2010 ; prochains sujets notamment évoqués : l'accueil téléphonique, la problématique des grands SIP/SIE.