



# DOSSIER SPÉCIAL

## ACCUEIL

Nous avons décidé d'apporter des éléments d'information concernant la liquidation progressive des accueils initiée par la DDFIP 93 et Bercy.

Les enjeux sont simples : on nous a annoncé de 4 000 à 5 000 suppressions d'emplois par an pendant 4 ans, soit plus du double de ce que nous vivons actuellement chaque année. Ainsi la disparition progressive de nos missions doit permettre de supprimer à un rythme beaucoup plus soutenu le nombre d'agents de la DGFIP. Pour cela, plusieurs grands chantiers permettant la bascule au privé ou sur d'autres administrations d'une partie de nos missions sont ouverts :

- le prélèvement à la source, couplé à la disparition progressive de la taxe d'habitation, qui transfère vers le privé les missions de recouvrement des impôts des particuliers, la télédéclaration obligatoire et l'automatisation de la TH pour liquider les services d'assiettes ;
- la fin de la mise à jour du plan pour les géomètres, transférée à une entreprise privée pilotée par des anciens de Bercy, les transferts de mission vers les notaires pour les missions patrimoniales ;
- Darmanin qui annonce dans la presse que la séparation ordonnateur comptable a fait son temps . Et on apprend qu'après Paris, ce sont maintenant les services dépenses des trésoreries communales qui vont fusionner avec les services financiers des mairies dont elles ont la charge ;
- ...

Mais tous ces plans de démantèlement ne résolvent pas une des principales difficultés de Bercy : l'accessibilité des habitants à nos services et le rôle social que nous remplissons auprès d'eux. En effet, malgré les suppressions d'emplois, malgré le durcissement de nos conditions de travail et la disparition progressive de nos missions, ce sont plus de 900 000 contribuables qui se rendent dans nos services pour la seule DDFIP 93 et qui contribuent à ce que nos effectifs ne soient pas encore plus diminués. C'est pourquoi nous prenons aujourd'hui l'initiative de développer notre position sur les réformes en cours mises en place dans les accueils et comment nous comptons organiser collectivement et/ou individuellement la résistance à ces mesures anti-sociales.

Nous le faisons car la remise en cause des missions d'accueil et de service que nous rendons aux usagers seront autant de suppressions d'emploi dans le futur. Et enfin parce que nous défendons une vision du service au public que l'administration veut voir disparaître afin de transférer les marchés au privé ou de faire des économies sur notre dos.

Sur tous les sujets cités (ou autres), vous pourrez nous contacter sur la boîte mail du syndicat :  
[cgt.ddfip93@finances.gouv.fr](mailto:cgt.ddfip93@finances.gouv.fr)

Nous animerons les débats sur ces questions d'accueil lors des heures syndicales que nous organiserons (avec l'ensemble des combats que nous menons pour la défense de nos statuts et de nos missions)

## Accueil sur Rendez-vous dans les SIP et SIE et disparition des accueils secondaires

Les centres des impôts de Saint-Ouen et Neuilly-sur-Marne expérimentent maintenant « l'accueil sur rendez-vous », avec la possibilité de prise de rendez-vous sur internet. Au lieu d'être reçu en box, on procède à un renforcement de l'accueil primaire. Soit le problème peut se régler rapidement, auquel cas on traite la situation de l'usager « confidentiellement », dans le hall avec tout le monde pour entendre. Soit le problème a l'air trop compliqué pour être réglé en 5 minutes dans l'accueil, auquel cas nous rappelons dans les 48 heures pour essayer de le régler par téléphone.

Sur le SIP de Saint Ouen, c'est la cellule CSP qui procède aux contre-appels, sur le SIP de Neuilly-Sur-Marne ce sont les agents de secteur. Si jamais le téléphone ne suffit pas, l'usager pourra prendre le fameux rendez-vous en box. Bien évidemment, on donnera aussi les identifiants internet pour se débrouiller tout seul sur internet si possible... Résultat, nous mettons en place un service public à 2 vitesses, les usagers accédant facilement à internet prenant rendez-vous à l'avance pour un service particulier tandis que tous les autres sont renseignés à l'arrache en un minimum de temps dans le hall ou renvoyés à plus tard.

Face à la pénurie de personnel, la Direction Départementale a décidé pour des centres des impôts comme Noisy-le-Sec et de Bobigny de supprimer purement et simplement les accueils en box sans mettre en place le rendez-vous (pour Noisy, seuls les contribuables soumis à un contrôle fiscal peuvent y accéder...). On se débrouille dans le hall comme on peut, pas de confidentialité, pas de rendez-vous et si jamais la question est trop compliquée, mieux vaut être autonome.

Pour notre part, le syndicat CGT Finances Publiques estime qu'il s'agit d'une liquidation progressive des accueils en vue de dégager des postes à supprimer dans les années qui viennent. Les agents des secteurs d'assiettes et des SIE subissent depuis des années des suppressions d'emplois continues et la Direction Départementale et les cadres de proximité présentent la fermeture progressive des accueils comme une mesure de sauvegarde ! Il faut bien comprendre que si jamais les accueils ferment comme prévu avec dématérialisation obligatoire, quitte à perdre dans la nature tous ceux qui ne maîtrisent pas internet, rien

n'empêchera les directeurs locaux d'accélérer les fusions de sites à une échelle que nous n'avons jamais vue. Et si jamais l'accueil secondaire est maintenu, cela oblige les directeurs à mettre suffisamment d'emplois pour qu'il fonctionne.

La question qui se pose, c'est le combat que nous allons devoir mener pour avoir les emplois nécessaires à l'accomplissement de l'ensemble de nos missions, dont l'accueil fait partie (ainsi que la défense de la confidentialité, mise à mal par ce nouveau système). Les prochains SIP menacés sont les centres du Raincy et de Livry qui devraient voir fermer leurs accueils secondaires après la campagne IR pour basculer en accueil sur rendez-vous. Partout nous appelons les agents à se réunir en heure syndicale pour discuter de ces sujets et dégager les voies du combat pour maintenir le service public avec des effectifs en nombre suffisant.



## **L'accueil sur rendez-vous présenté par la Direction : M Martineau à la rame, M Louton éducateur populaire**

Les syndicats de la DDFIP de Seine-Saint-Denis ont vécu un grand moment de dialogue social lors du dernier comité technique départemental qui s'est tenu le 13 mars dernier. Revenant sur un premier bilan de l'accueil sur rendez, M Martineau, responsable de la Division Fiscalité des Particuliers pour le 93, nous a informé que celui-ci avait vocation à s'étendre : les responsables du SIP du Raincy et Livry-Gargan se seraient portés volontaires. Idem, pour la délivrance en différé des avis d'imposition, la Direction Départementale n'y est pour rien, il s'agit de l'initiative des chefs locaux : les SIP d'Aulnay, Bobigny etc auraient décidé par eux-mêmes de refuser de donner leurs avis d'imposition aux usagers.

Donc la DDFIP 93 n'est au courant de rien et n'organise absolument rien, ce sont les chefs de service qui feraient ce qu'ils voudraient dans leur centre ! Et malheureusement on y croirait presque : quand on l'interroge sur la fermeture de l'accueil secondaire sur Bobigny, dans l'immeuble où il travaille tous les jours, M Martineau nous annonce qu'il n'est au courant de rien.. Que lui responsable de l'ensemble de La Fiscalité des Particuliers n'en a pas été informé. Idem pour Noisy-Le-Sec, il ne voit pas de quoi nous parlons..

Au final 10 (longues) minutes d'explications laborieuses sous le regard impavide des directeurs, obligeant le responsable du pôle Gestion Fiscale M Louton à intervenir (pour nous dire qu'ils se renseigneraient..). Il a saisi l'opportunité pour nous expliquer le sens des réformes de l'accueil: il faut « autonomiser les usagers » et procéder à « une éducation un peu contrainte ».

Effectivement, tous ces grands enfants en Seine-Saint-Denis ont pris la mauvaise habitude d'avoir des services publics et des droits mais heureusement la main ferme et paternaliste de notre Direction Départementale est là pour les remettre dans le droit chemin. Au-delà du côté méprisant du discours, cela illustre parfaitement l'évolution en cours, où l'ont veut nous transformer en « éducateurs » au lieu de servir le public comme c'est son droit et comme c'est notre métier.

## **Privatisation de la vente des timbres fiscaux**

Pour illustrer, un chiffre vaut tous les discours : la DDFIP de Seine-Saint-Denis a payé en 2017 pour 797 234 € de commission aux buralistes pour la vente de timbres fiscaux. A titre de comparaison, nous avons payé 490 926 € pour le nettoyage sur l'ensemble des sites..

Et maintenant, de plus en plus de trésoreries et de SIE arrêtent de commander des timbres fiscaux. Plusieurs ont même reçu la consigne d'orienter les usagers venant dans leurs services directement vers les débitants de tabac alors qu'ils ont des timbres en stock ! Encore mieux, on refuse d'équiper les guichets des Finances Publiques de bornes pour vendre les timbres dématérialisés et on assiste au transfert en direct vers le privé d'une de nos missions.

Alors qu'on nous parle sans cesse de la réduction des déficits, qu'on nous rabâche la dette que nous laissons aux générations futures etc etc, on assiste en direct à un pillage de fonds public directement organisé par notre direction.

Au contraire de ce que suggère la DDFIP 93, nous appelons les agents à ne pas renseigner les usagers sur la vente dans les débitants de tabac mais à vendre les timbres quand nous en disposons. Nous ne sommes pas là pour faire le service clientèle des buralistes. Et nous invitons tous les agents à nous remonter les postes et SIE ne disposant plus de timbres fiscaux et/ou n'en commandant plus afin, que nous puissions interpeller la direction départementale sur le sujet.

## **Délivrance des avis d'imposition et des quitus : maintenant c'est en différé**

Maintenant, la règle qui se met en place progressivement sur le département est de refuser la délivrance des avis d'imposition pour les usagers se déplaçant dans les centres. Consigne est donnée de revenir le vendredi de la semaine suivante.. Cela a été mis en place sur Neuilly, Saint Ouen, Villepinte, Bobigny, tandis qu'à Noisy-Le-Sec on a décidé de faire perdre du temps aux agents comme aux usagers en envoyant les avis par courrier au domicile des usagers. Résultat, des tensions supplémentaires dans les accueils et l'écoeurement des usagers renvoyés à leur compte impots.gouv.

Individuellement, des agents font de la résistance en délivrant sous le manteau les avis aux usagers qui le réclament, cristallisant les tensions dans les SIP. Notre syndicat soutiendra et appuiera bien entendu tous les agents qui individuellement ont fait ce choix et nous invitons les agents à débattre d'un refus collectif d'appliquer cette consigne : par service ou même par secteur, organisons-nous pour défendre le service public !

### **D'abord les paiements en numéraire sont limités à 300 euros et désormais le paiement des créances en espèces pour une autre trésorerie est tout simplement refusé !**

La limitation des paiements à 300 € n'avait et n'a toujours qu'un seul objectif (avec celui de forcer les usagers à rentrer dans le système bancaire par la force) : faire des gains de productivité en redéployant les agents et limiter les coûts des transports de fonds (cf le rapport de la Commission des Finances de l'Assemblée Nationale 2013). Là encore une même logique de limiter l'accès des plus précaires pour faire des économies, alors qu'on peut toujours poursuivre en justice un commerçant qui refuse un moyen de paiement !

Idem avec l'application progressive du refus des paiements des créances de notre administration en espèces (même inférieurs à 300 €) quand il s'agit d'une créance d'un autre centre. Dommage que tous nos documents spécifient bien que les habitants de ce pays peuvent payer leurs dettes à l'ensemble de nos guichets..

Tout peut aller très vite : avec la fusion du recouvrement impôts de Neuilly-Plaisance sur le centre de Neuilly-Sur-Marne, la DDFIP 93 s'est lancée dans le service public conceptuel avec la fameuse « caisse sans numéraire » : Pas une caisse donc, mais plus d'espèces, juste de la carte bancaire pour le SIP et le SIE.

Là encore, nous invitons l'ensemble des agents à se réunir pour discuter ensemble comment réagir. Déjà de nombreuses trésoreries refusent d'encaisser différents types de créances (amendes etc) et le DDFIP de Seine-Saint-Denis a reconnu lors du dernier comité technique qu'un zonage serait établi par type de créances, actant là aussi la fin de l'égalité d'accès à nos services en fonction du lieu d'habitation. Nous invitons l'ensemble des agents de trésoreries à nous remonter comment se déroulent les paiements dans leurs trésorerie, s'il y a des refus d'encaissement et de quels types organisés par les chefs de service etc afin que nous puissions intervenir au cas par cas auprès de la Direction Départementale. Nous appelons là aussi les agents à se réunir pour décider comment réagir face à ces reculs visant à contraindre les habitants à basculer dans la dématérialisation alors que l'espèce est censée être légale dans ce pays. Nous soutiendrons tous les refus collectifs d'appliquer la limitation d'encaisse en numéraire ou de refuser les paiements des P109, dans la suite du combat que nous avons menés à l'époque contre la mise en place de la limitation à 300 €.