

**De plus en plus fort !
De plus en plus loin !
De pire en pire !!!!**

Centre de Contact de Valence

Un nouveau coup est porté ce mois ci aux contribuables girondins

On le savait, c'était expérimenté à Rouen, Chartres, Carcassonne, Lille-Nancy, Chartres et comme tout ce qui est expérimenté dans notre administration se solde TOUJOURS par un « franc succès », personne ne doutait que les Centres de Contact expérimentaux feraient très vite des petits...

Et bien voilà que depuis septembre, une page de notre histoire professionnelle girondine a été tournée, un petit nouveau a vu le jour à Valence ! Et nous voilà, connectés à ce Centre de Contact (CDC).

A notre place ...

Ce Centre de Contact gère donc les contacts téléphoniques, mails, requêtes Econtactà notre place.

En effet, les agents du CDC ont accès aux applications ex « Impôt » et « Trésor » des départements gérés. Ils traitent à 600 km :

- 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

En retirant ces missions de proximité, c'est donc un coup d'une ampleur sans précédent porté à la nature de notre mission de service public.

Un seul objectif :
habituer le contribuable à se passer de service
public pour accélérer la saignée des emplois.

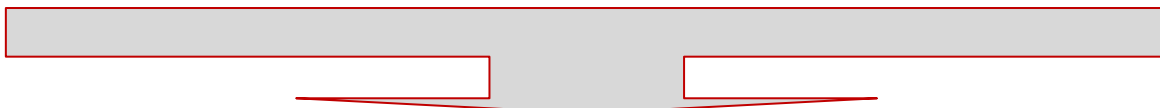
Après avoir :

Fermé le plus possible de postes comptables en Gironde (on a « excellé » dans ce domaine !)

Eloigné le plus possible le contribuable de son SIP, ou Centre des Finances Publiques, par le biais des regroupements de postes,

Empêché ce même usager de venir régler en numéraire (→ fixation d'un seuil de 300€)
Fermé un jour ou deux par semaine,

Promu voire Obligé les services dématérialisés Etc etc ...



On externalise maintenant nos missions de proximité

Les coordonnées téléphoniques, et autres sont purement et simplement supprimées des avis d'imposition ...nous devons disparaître, faire oublier l'existence d'un service public de proximité, avant même sa disparition pure et simple.

Aucune illusion à avoir...

Si nos directions décident de supprimer le traitement des mails et du téléphone effectué par les services de proximité, c'est bien pour continuer et amplifier la saignée des emplois !

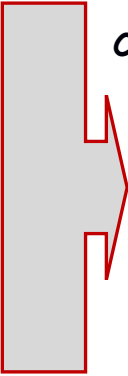
Il n'y aura aucun gain pour les agents et la multiplication des interlocuteurs ne pourra que contribuer à l'exaspération d'une population déjà à bout !

Notre public commence à réaliser parfois douloureusement, que le service rendu, le temps où on « voulait voir quelqu'un », même pour les impôts ... cela avait un coût que les politiques publiques tiennent absolument à sacrifier sur l'autel des restrictions budgétaires. ...Les contribuables ont pourtant du mal à y croire, d'où le questionnement :

« Mais je pourrai toujours venir au guichet ici ?

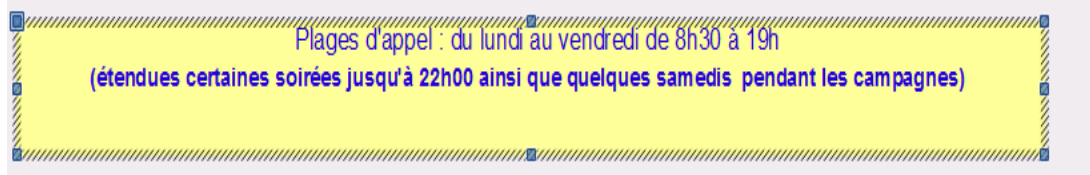
Vous serez toujours là ? »...

...Et bien non !



Car la DG veut généraliser ce projet sur l'ensemble du territoire avec la mise en place de 10 à 20 Centres de Contacts pouvant gérer de 2 à 4 départements et qui intégreront progressivement la sphère professionnelle !

Si cette logique destructrice arrivait à son terme, ce serait l'explosion définitive du réseau et la fin de l'administration DGFIP telle qu'on la connaît !



Plages d'appel : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h
(étendues certaines soirées jusqu'à 22h00 ainsi que quelques samedis pendant les campagnes)

Depuis l'annonce de l'expérimentation centre de contact en 2014, qui s'inscrit complètement dans la démarche stratégique et la poursuite des suppressions d'emplois, la CGT Finances Publiques s'est clairement opposée à ce projet en CTR et lors des groupes de travail «Accueil».

Il est indispensable que l'administration donne les moyens humains nécessaires pour accomplir la mission accueil.

La DGFIP doit répondre à la demande des usagers d'un service public de qualité et permettre aux agents d'exercer la mission de l'accueil dans des conditions satisfaisantes pour tous.

- La CGT Finances Publiques, reste favorable à tout ce qui peut rapprocher notre administration des contribuables. Pour la CGT, la question de l'accueil est centrale.
- Cela participe d'ailleurs à des capacités, très altérées, d'adhésion à l'impôt, au civisme fiscal, et plus généralement à tout ce qui touche à la notion de service public que nous portons.
- Depuis plusieurs années l'administration a fait le choix de multiplier les points d'entrée dans le réseau DGFIP (internet, télé déclaration, terminaux électronique de paiement, CIS, CPS) qui ne peuvent en l'état être vus comme un simple jeu de vases communicants.
- Pour autant, malgré une campagne de communication extrêmement bien huilée et qui tend à dissuader les contribuables de se rendre au Centre des finances publiques dont ils dépendent, les chiffres sont têtus et soulignent que régulièrement la masse des personnes reçues ne diminue pas.....
- Qu'attend donc la Direction générale pour analyser au fond une telle situation.

Il y a urgence à réagir et exiger l'ouverture d'un vrai débat contradictoire sur les emplois, l'accueil, et l'avenir de nos missions. Reposons nous les bonnes questions et réfléchissons à la notion de service public et au ciment indispensable qu'il représente pour l'équilibre de notre pays.