

# LES ACCUEILS À L'ÉPREUVE DES RÉFORMES ET DE LA CRISE ÉCONOMIQUE

*A la DGFIP, rien de nouveau,*

*les services d'accueil n'en peuvent plus...*

Ce qui, chaque année, apporte de la nouveauté, ce sont les couches que l'on ajoute !

Et par « on », entendons ceux qui sont aux manettes, ceux qui parlent des fonctionnaires comme d'un coût, ceux qui votent et mettent en place des réformes du Service Public « low cost », ceux qui ne répondent pas quand on leur explique face à face la détresse des agents devant l'accumulation des retards.

Dans les Services des Impôts des Particuliers, la période de campagne de dépôt de la déclaration d'impôt sur le revenu (IR) voit un afflux de contribuables, mais ce que les agents redoutent peut-être encore plus, c'est celle de la sortie des avis.

D'année en année, celle-ci est de pire en pire, car il ne s'agit pas seulement des avis d'IR qui ouvrent le bal en août avec leur lot de régularisations du solde sur les derniers mois de l'année (car non, le Prélèvement à la Source n'a pas tout réglé !), c'est aussi la Taxe d'Habitation supprimée, mais dont la mise à jour tardive entraîne des sorties d'avis à tort de taxation en secondaires. Suivent les avis de Taxe Foncière (TF) avec leur lot d'erreurs dues aux retards dans les Services de Publicité Foncière (SPF) qui ont fait l'objet, lorsqu'ils s'appelaient encore Conservations des Hypothèques, de suppressions massives d'emplois. Résultat, les retards de mise à jour du fichier immobilier s'accumulent, entraînant par là même des avis erronés de TF.

Dans les services fonciers, ce sont des milliers de courriels en attente qui s'accumulent aujourd'hui, contentieux non résolus à la date de mise en recouvrement, qui génèrent des relances et des réceptions de contribuables.

## **CE QUE RACONTENT LES AGENTS DES SERVICES DE GESTION COMME CEUX DES CENTRES DE CONTACT :**

- ➔ Des échanges longs et conflictuels avec les contribuables, qui estiment que les erreurs sont du fait de l'administration et qu'ils n'ont pas de démarche ou de réclamation à faire ;

- ➔ La masse de l'accueil des contribuables en présentiel à la suite de la concentration des horaires ;
- ➔ Des demandes de délais de paiement en forte augmentation, notamment pour la TF qui se cumule avec le paiement du solde de l'IR, l'inflation ...
- ➔ Des services réformés, sous dimensionnés, qui doivent absorber des réformes applicatives, de nouvelles tâches comme le traitement des ECF, l'assiette des Taxes d'Urbanisme et le foncier innovant ;
- ➔ Le découragement devant l'énormité des retards et le cercle vicieux des tâches non faites.

## **CE QUE RÉPOND LA DIRECTION GÉNÉRALE :**

- 🔍 Persistance des suppressions et redéploiements des emplois ;
- 🔍 - 1359 emplois dans le réseau pour 675 emplois redéployés à la Centrale et dans des directions nationales ;
- 🔍 Gains de productivité ;
- 🔍 Achèvement du NRP ;
- 🔍 Intelligence artificielle, accélération de la transformation numérique.

## **CE QUE NOUS REVENDIQUONS :**

- 🔥 Recrutement à hauteur des besoins de tous les services ;
- 🔥 Augmentation des effectifs dans les services d'accueil ;
- 🔥 Implantation de services DGFIP de proximité ;
- 🔥 Arrêt des suppressions d'emplois dues à des « expérimentations » avant bilan ;
- 🔥 Prise en compte des difficultés des agents d'accueil face à l'agressivité de certains contribuables ;
- 🔥 La remontée et le décompte exhaustif des fiches de signalement, une campagne d'information des agents les incitant à les remplir.

**Au quotidien, la CGT Finances Publiques soutient les collègues et remonte leurs difficultés auprès de la Direction Générale, seule responsable des moyens et des conditions de travail de ses agents.**

*Elaborons des revendications,  
portons les plus fort, adhérez à la CGT!*