

Lettre ouverte à M. Jérôme FOURNEL Directeur général des Finances publiques

Toulouse, le 2 juillet 2019

Le comité technique local de la Haute-Garonne, convoqué le 2 juillet 2019, comporte en point 2 de l'ordre du jour le « déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous : déclinaison départementale de la note direction générale du 7 juin 2019 ».

En préalable, un petit rappel de l'historique récent : **l'intersyndicale de la Haute-Garonne a obtenu l'engagement à la fin du conflit du printemps dernier du report de l'accueil sur rendez-vous au début de l'année 2020. Aussi, quelle que soit la date à laquelle ce CTL se tiendra (et même s'il ne se tient pas), il n'est pas question une seule seconde que la mise en place de ce protocole se fasse avant cette date !**

Comme pour l'épreuve du bac de français, analysons un peu le contenu de cette note signée par vos soins :

Tout d'abord, un SIP d'une ville de plus de 10 000 habitants devra rester ouvert un **minimum de 18 heures hebdomadaire (contre 24 heures auparavant)**, dont six heures consacrées à l'accueil sur rendez-vous. S'agissant des **communes plus petites, ce serait 12 heures avec quatre heures d'accueil sur rendez vous. L'utilisateur perd donc six heures d'accueil hebdomadaire pour « gagner » la possibilité (qui existe déjà, répétons-le, une fois encore) d'être accueilli sur rendez vous.**

« Une partie des rendez-vous sera proposée durant la pause méridienne, afin de mieux répondre aux attentes des usagers telles qu'exprimées par la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite loi Essoc) ».

Cette possibilité, qui existait en gestion publique avant la création de la DGFIP, avait été supprimée en 2008 et refait donc son apparition, **mais avec quelques dizaines de milliers d'emplois en moins !**

« Pendant les plages d'accueil réservées aux rendez-vous, les directions décideront en fonction du contexte local (type de services présents sur le site, besoins de la population) si un accueil résiduel hors rendez-vous doit être maintenu (accès à l'espace « Impots.gouv.fr » en libre service et éventuellement à la caisse). Elles devront en tout état de cause être en mesure de traiter des situations d'urgence (comptes bloqués...) ».

Donc, en gros, sur les périodes d'accueil sur rendez vous, il faudra en plus trouver quelques collègues pour gérer les urgences, aider les contribuables sur internet ! Avec quels effectifs ?

La proposition de rendez-vous téléphoniques : cette fonctionnalité de l'outil devra être systématiquement activée, afin de permettre aux usagers ne souhaitant pas se déplacer d'avoir un interlocuteur au téléphone ».

Là encore, l'intention de permettre à l'utilisateur d'avoir quelqu'un au téléphone lorsqu'il en a besoin est louable. En revanche, **tant que l'intelligence artificielle ne permet pas à des robots de répondre à la place des agents de la DGFIP, organiser ces rendez-vous téléphoniques avec des milliers d'emplois en moins et des milliers d'emplois vacants, il va falloir brûler un siège en l'honneur de Sainte Rita, patronne des causes désespérées !**

« Les Services des impôts des entreprises offriront aux usagers un accueil exclusivement sur rendez-vous sur l'ensemble des plages d'ouverture, avec une possibilité de prise de rendez-vous sur Internet et la possibilité de rendez-vous, tant physiques que téléphoniques. »

C'est déjà ce qui a cours pour les entreprises qui possèdent un comptable. Mais on fait peu de cas des milliers de petits entrepreneurs, auto-entrepreneurs ... pour qui la simplicité est d'avoir accès librement à nos services.

« L'ensemble des SIP devront autoriser la prise de rendez-vous par Internet. En effet, à ce stade, 7 % des services ayant déployé l'APRDV n'offrent pas encore cette possibilité, alors qu'elle correspond à une réelle attente des usagers. »

M. Fournel, vous semblez découvrir l'Amérique au XXI^{ème} siècle !

Aujourd'hui, 7 % des usagers ne pourraient pas prendre de rendez-vous sur internet ? Ne serait ce déjà pas plutôt 25 à 30 % des citoyens qui sont victimes (pour diverses raisons) de la fracture numérique ? Les usagers ont besoin de contact humain, ils veulent pouvoir rencontrer des agents compétents au guichet, avoir un interlocuteur dans un délai raisonnable lorsqu'ils téléphonent, et même pouvoir payer en espèce au guichet plutôt que d'aller le faire chez un buraliste ou à la Poste ! **Ils ont besoin de service public ! Ce même service public que notre ministre et vous-même, secondé « loyalement » par vos relais locaux, sont en train de liquider !**

M. Fournel, plutôt que de signer des notes de service rédigées par des hauts fonctionnaires qui n'ont pas croisé un usager depuis des années, venez discuter avec les agents de la Haute-Garonne, ceux qui reçoivent l'utilisateur par courriel, par téléphone ou physiquement, ceux que votre prédécesseur a méprisé au point de ne pas venir les voir au cours des deux mois de conflit au printemps dernier, ceux qu'il fait assigner par le DRFiP local au tribunal administratif le 3 avril dernier, ceux à qui il n'a pas daigné répondre le 9 février 2017, malgré les dossiers, pourtant étayés, qui lui avaient été remis par leurs représentants venus de toute la région Occitanie.

Les agents et la population dans son ensemble n'en peuvent plus de tout ce mépris. Le mouvement social qui s'est déroulé depuis la mi-novembre dans le pays en est une preuve supplémentaire.

Alors, vous n'êtes pas responsable de tous les maux de la planète, mais, depuis quelques semaines, vous êtes responsable de ce qui se passe à la DGFIP. Lors d'un rassemblement, le 18 juin 2019, face à notre direction, deux collègues ont fait des malaises (l'un d'entre eux a même perdu connaissance). Ce n'est pas le premier rassemblement dans le département mais nous n'avions jamais assisté à cela. **La violence de la révélation du plan Darmanin dans le département, la cacophonie locale qui préside à son déploiement ne sont pas étrangers à l'émotion et la colère qui saisissent les agents de notre département.**

Si vous ne voulez pas contribuer à être l'artisan d'un nouveau syndrome « France Télécom » à la DGFIP, il est de votre devoir de venir rencontrer nos collègues et de demander au ministre Darmanin de retirer son plan, au secrétaire d'Etat Dussopt de stopper la liquidation de la Fonction publique, qui ne sont des solutions d'avenir ni pour les usagers, ni pour les agents publics, de Haute-Garonne ou d'ailleurs.

Estelle Mollo-Gene et Jean-Marc Servel

Secrétaires de la section CGT Finances publiques 31