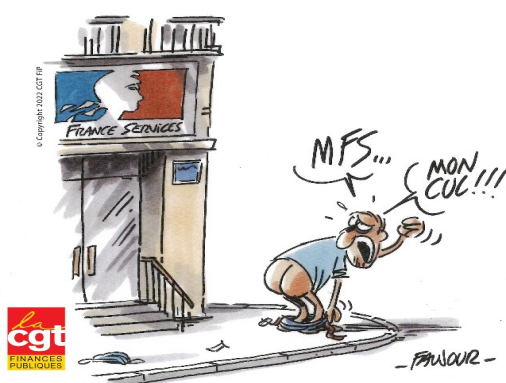


CSAL du 9 juillet 2024 : nouvelle réduction des horaires d'ouverture des SGC

Toulouse, le 9 juillet 2024

Longtemps la DGFIP fut l'administration la plus accueillante dans le dédale des lois et des réglementations fiscales qui plongeait le particulier, le professionnel comme la collectivité dans la perplexité.

Mais les temps changent, et la volonté, toujours plus forte, de réduire les missions de services publics résultant de politiques libérales, a accouché d'une doctrine visant à « déshabituer » les publics de l'accueil physique.



Ainsi, années après années, semaines après semaines, les plages d'ouverture de l'accueil physique de nos services n'en finissent plus de se réduire comme peau de chagrin. Alors que l'ancienne norme était de recevoir sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00, la nouvelle norme est de recevoir sur rendez-vous, le plus souvent possible par le biais des plateformes d'accueil téléphonique et numérique, ou en flux, quelques heures de-ci de-là, rarement l'après-midi et très exceptionnellement le vendredi.

Tout cela s'appuie sur les suppressions d'emplois qui sont de plus de 25 000 depuis la création de la DGFIP.

À la question de savoir comment recevoir le petit peuple des contribuables en diminuant les moyens, la réponse de la direction est tout simplement : en ne les recevant pas. Le contribuable est renvoyé vers les plateformes d'accueils, les outils numériques ou encore d'autres administrations dont ce n'est pas le métier, comme les Maisons France Service où le quidam est accueilli par du personnel de la collectivité.

La direction de notre administration a beau jeu de solliciter les agents et de leur proposer de diminuer, un peu, leurs charges en fermant une nouvelle plage quand leur SGC se trouve dans des communes où est déployé un accueil de proximité. On assiste alors à une parodie de dialogue social ou à un dilemme pour les collègues à qui on demande d'être juge et partie. En effet, les collègues, en première ligne pour tenter d'aider le public et qui doivent exercer au mieux avec toujours moins de monde aimeraient plutôt exercer leurs missions dans les meilleures conditions pour le public mais pour eux-mêmes aussi. **Si les effectifs étaient suffisants la question ne se poserait pas et ils pourraient ainsi correctement effectuer leurs missions d'accueil.**

De plus, le public des SIP vient chercher des réponses sur des questions fiscales alors que celui des SGC vient pour des questions sur les produits locaux ou de la gestion de collectivité. Donc fermer un peu plus l'accueil des SGC, c'est



réduire les possibilités d'accueil pour ce public spécifique. Cela n'a pas échappé aux agents de Bagnères-de-Luchon qui soutiennent courageusement l'ouverture au public pendant que l'accueil de proximité, tenu par le SIP, est ouvert. Cette position est confortée par la communication « défailante » entre les services qui dessert les agents comme la pérennité des accueils de proximité, fer de lance du NRP de triste mémoire. À force de ne pas pouvoir mettre d'agents dans ces structures, présentées en 2019 comme une meilleure présence de notre administration dans les territoires, la plupart des publics se sont habitués à se déplacer jusqu'aux SIP ou ont abandonné leur ambition de rencontrer notre administration. Ainsi certains accueils de proximité sont purement et simplement fermés (à l'exemple de Saint-Béat).

La CGT revendique des services publics de pleine compétence avec des effectifs significativement en hausse partout sur le territoire !

