



**Tapez 1. Tapez 2. ...Biiiiiiip, biiiiiiip,
biiiiiiiiiiiiiiiiiiip.....»
«Allo? Allo? Y'a personne?!»**

Suppressions d'emplois, postes vacants non pourvus : méprisant ouvertement la mission de service public et les conditions de travail des agents, la direction attaque et lèse les services et leurs usagers.

Les chiffres du bilan de campagne des déclarations 2017 ne font que confirmer l'absurdité de cette politique de gestion des personnels.

ACCUEIL PHYSIQUE

Même si au niveau national on constate une baisse globale d'1% de l'accueil physique, dans le Lot, ce sont entre 15 et 20% des usagers qui se sont rendus dans leur Centre des Finances Publiques, et ce malgré la diminution de leur nombre sur le territoire et la distance accrue pour se rendre dans un CFP (ex : St Céré – Figeac).

On constate également, pour l'année 2017, entre 10 et 20% de hausse de la fréquentation de nos centres des finances.

Ces chiffres montrent qu'une grande partie des usagers a besoin de la présence d'un service public de proximité, malgré ou à cause de la politique du tout numérique.

L'obligation de déclarer et payer en ligne, avec des seuils de revenus et de montants abaissés, fragilise encore un peu plus la partie la plus âgée et la plus fragile de la population.

Cet accueil physique, indéniablement nécessaire afin de maintenir le civisme fiscal et d'éviter que toute une partie de la population ne cesse de se soumettre à ses obligations déclaratives faute d'avoir pu obtenir formulaire et/ou informations, se fait au détriment des autres tâches...

...et malgré tout cela, on supprime des emplois et des trésoreries !!

Au lieu de répondre à cette demande croissante en comblant les postes vacants, on assaille les services, qui se retrouvent en difficulté pour mener à bien leurs missions, et on finit par supprimer ces mêmes missions sous prétexte qu'ils ne sont pas capables de les mener à bien.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

En 2017, le flux d'accueil téléphonique, tous services confondus, a augmenté de 6% au niveau national.

Mais, outre l'augmentation constatée, les chiffres sont surtout accablants concernant le taux de traitement des appels :

-Centres Prélèvement Service : 455 200 appels reçus, seulement 50% d'appels traités
-Les 5 Centres de Contact, couvrant 15 départements et censés désengorger les services, ont reçu 616 000 appels, et ne sont parvenus à en traiter que 200 000 !
-Pour les Centres Impôts Service (CIS), les chiffres parlent d'eux-mêmes : plus d'1.6 millions d'appels reçus, moins de 200 000 traités !

Quant aux SIP-Trésoreries, ils ont traité 1.5 millions d'appels (les appels sans réponse ne sont pas comptabilisés puisqu'on fonctionne encore avec nos bâtonnets...).

Les contribuables évoquent de plus en plus fréquemment leurs difficultés à joindre les Centres Prélèvement Service, alors même qu'ils reçoivent actuellement des mails les incitant, dans le cadre de la mesure prise par le gouvernement qui leur accorde 30% de réduction du montant de leur taxe d'habitation, à baisser leurs mensualités.

Force est de constater que, faute de personnel suffisamment nombreux, et malgré la politique de la DGFIP visant au tout internet, nous ne sommes pas capables de proposer des solutions efficaces qui permettraient aux contribuables de ne pas se sentir abandonnés par notre administration.

**Comment une administration comme la nôtre peut-elle se contenter de tels chiffres ?
Comment nous, agents et usagers du service public, pouvons-nous accepter un constat aussi alarmant ?**

Pour consulter le bilan de la campagne des déclarations 2017:

<http://nausicaadoc.appli.impots/2018/000226>

