

A Blois, le 2 décembre 2021

DECLARATION LIMINAIRE DE SOLIDAIRES-FINANCES PUBLIQUES
CTL DU 2 DECEMBRE 2021

Monsieur le Président,

Parmi les points à l'ordre du jour de ce comité technique local nous allons aborder le déploiement de Voxusagers à la DGFIP. S'il n'y a pas encore d'étoile ou de pouce vert, cela ne saurait tarder. En effet, à l'image des clients des entreprises du secteur du tourisme, les usagers de notre administration seront appelés à « noter » la qualité relationnelle des agents qui traiteront leurs demandes. Ou plutôt ils devront estimer les défaillances de notre contact au public. Des défaillances qui découlent du manque de moyens humains et budgétaires, et entraînent une dégradation de la réponse aux besoins des usagers.

Vous nous indiquez que les faits relatés par les usagers pourront être révélateurs de problèmes récurrents de qualité de service. Il suffit pourtant d'écouter les remontées des organisations syndicales, qui sont les porte-paroles des agents concernés par ces dysfonctionnements. Cela fait des années que nous vous alertons sur la dégradation des conditions de travail des agents, liée aux suppressions dogmatiques d'emplois et de réorganisations incessantes et sans bilan.

Nous vous alertons également sur la dégradation des conditions d'accueil du public, l'accueil physique étant appelé à disparaître, remplacé par le canal numérique (téléphone et internet), sans engager les moyens humains et budgétaires pour que cela fonctionne correctement. Cela a commencé par les restrictions horaires de l'accueil. Puis, la crise sanitaire a considérablement accéléré le processus en justifiant la suppression du flux au profit exclusif de l'accueil sur rendez-vous. Vous ajoutez à cela le NRP et la disparition ou le regroupement des missions, et l'utilisateur se voit contraint de se passer de l'accueil pour accéder à notre service public.

Dans ce contexte, Voxusagers, à l'image de Tripadvisor dans le secteur privé, permettra aux usagers mécontents des dégradations des conditions d'accueil, du démantèlement du réseau et des services, et donc du traitement de leur dossier et de leurs demandes, de se défouler. Qui sait si ces « histoires » ne serviront pas, par la suite, à accélérer l'externalisation et la privatisation de nos missions.

Pour en avoir un aperçu, nous n'avons pris que quelques « histoires » authentiques sur le site Google concernant l'Hôtel des Finances de Blois (retranscrites avec les fautes d'orthographe et de syntaxe) :

« Injoignables et incompetents, à signaler d'urgence, nos impôts vont chez c'est bon à rien de fumiste de fonctionnaire »

« 14h30 12ème appel, est-ce un service public, ou juste une mascarade ? Comment faire il n'y a plus personne aux impôts, peut-être faut-il arrêter de les payer ? »

« ne décroche que très rarement, quand ça ne raccroche pas au nez. Sinon le téléphone est en travaux... donc on se colle 30 bornes pour se faire répondre que c'est uniquement sur rendez-vous, à moins que ce soit fermé, parce que les horaires c'est 10h-10h12 et 14h27-15h65 »

« ça mérite même pas une étoile il est 13h46 il commence à 13h30 et ne répondent pas au téléphone c'est magnifique l'administration youpi j'espère pour eux que jamais ça sera privatisé il y aura beaucoup de malheur dans leur service »

« Je n'ai jamais vu une telle feignantise pareil dans ma vie obligé de faire une demande écrite pour régler en 2 fois un impôt, c'est vrai que c'est laborieux de taper sur des touches de clavier pour dire que un citoyen règle en deux fois un impôt »

Plutôt que de laisser les services exsangues et les agents en pâture aux usagers mécontents, l'État et l'administration doivent prendre leurs responsabilités, arrêter les suppressions d'emplois, arrêter les restructurations permanentes et fournir aux agents les moyens de mener à bien leurs missions

