COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL...
… FERMONS-LE !

À quelques semaines de l'ouverture de la campagne d'impôt sur le revenu (si elle se tient dans des conditions normales), la Direction départementale des finances publiques de Maine-et-Loire a pris une décision unilatérale qui suscite l'indignation des organisations syndicales.
À Angers, la réception physique des usagers organisée pour les particuliers, sans rendez-vous, tous les jours (à l'exception des mercredis et vendredis après-midi) sera désormais limitée aux seules matinées de 8h30 à 12h. Ce dispositif a déjà été décliné à Cholet et Saumur depuis le 1er janvier de cette année.
Motivation de la Direction : une amélioration de l'offre d'accueil par l'ouverture de créneau d'accueil sur rendez-vous les après-midi. (Nous on dit « *Gestion de la pénurie de personnel !* »)

Pour accéder à l'information fiscale sur Angers à compter du 1er mars 2021, il faudra donc :

- sans rendez-vous, se déplacer le matin uniquement et s'armer de patience, si la file d'attente s'étire et prier pour que la possibilité d'être reçu ne vous soit pas refusée après 1h30 de queue et une fermeture imminente à midi.
- avec rendez-vous l'après-midi, se présenter à l'interphone pour qu'on ouvre la porte discrètement et prier là encore qu'il n'y ait pas quelques usagers sans rendez-vous qui ne profitent de l'aubaine pour rentrer eux- aussi.
- Sans rendez-vous l'après-midi, (dommage!) un numéro de téléphone affecté à un agent d'accueil sera affiché sur la porte pour … (Vous n'allez pas le croire !) … prendre rendez-vous.

Solidaires Finances Publiques 49, après avoir réaffirmé son opposition à ce qui n'est pas autre chose qu'un recul du service public, a fait part de ses inquiétudes sur plusieurs points et plaidé, a minima, pour un report de cette réorganisation :

- Est-il judicieux de changer le mode de réception à une date si proche de la prochaine campagne IR, risquant de créer de longues files d'attente et une concentration du public dans une période de circulation active du virus ? (les gestes barrières M le Directeur!)
- Ne risque-t-on pas de créer encore plus d'énervements et de tensions déjà de plus en plus palpables envers les personnels chargés de l'accueil ?
- Enfin, ne risque-t-on pas d'interdire l'accès à un service public de qualité aux personnes les plus vulnérables ou qui n'ont pas accès à internet. Rappelons que la fracture numérique frappe encore près d'un quart des français.
- Enfin, la DG plaide pour un accueil multicanal qui demeure au choix de l'usager, physique, téléphonique ou par internet. Mais pour que cet engagement tienne, encore faut-il s'assurer de la performance de notre accueil téléphonique (durant certaines périodes de pointe le taux d'appel abouti n'excède pas les 30%).

Pourtant, les problématiques que nous avions déjà soulevées, pour Cholet et Saumur, se sont bien avérées : agacement, agressivité croissante, contribuables en situation de désarroi…à Cholet, la grille a dû être baissée et on ne compte plus le nombre de contribuables qui tentent par tous moyens de manifester leur présence (il ne fait pas bon avoir son bureau à proximité de l'entrée).

La notion même de service public qui nous échoit s'accommode mal d'une restriction constante de nos horaires d'ouverture à des contribuables qui continuent d'affluer massivement à nos guichets (ils étaient près de 110 000 en 2019 à se déplacer dans nos différents accueils, dont environ 50 000 sur la seule période de mi-avril à fin mai). La fiscalité est comme chacun sait une matière simple !!!)

Décidément, avec le mal nommé « nouveau réseau de proximité », notre direction continue à entériner, avec entêtement, des reculs sans précédent du service public qu'elle « maquille » en amélioration pour nos concitoyens.
Un miroir aux alouettes qui risque bien de laisser démunis bon nombre d'usagers, parmi lesquels les plus vulnérables ceci en raison du manque de personnel et d'absence de dialogue social.

Angers le 25 février 2021

Contact presse : Dalila EL MEZDARI, secrétaire de section de Solidaires Finances Publiques - 06.75.74.32.12