

Section de la manche

Déclaration liminaire au CTL du 28 mars 2022

Monsieur le Président,

Nous commencerons par citer des extraits d'un article du monde diplomatique du 3 mars 2022 de M Serge HALIMI, qui dénonce la maltraitance institutionnelle :

*Conduite à marche forcée, la numérisation de l'accès aux services publics s'applique désormais à des démarches aussi indispensables qu'une demande d'état civil, le règlement d'un impôt, l'obtention d'un permis de séjour. Pourtant, l'obligation de recourir à Internet dans ces domaines et dans beaucoup d'autres liés à la vie quotidienne réclame un effort particulier de ceux qui sont les moins en mesure de le fournir, faute du matériel requis, des savoirs informatiques, d'une assistance des proches. Pour eux, la « start-up nation » s'apparente à une peine d'exil dans leur propre pays.*

*Dès les premiers mots du rapport qu'elle consacre au rôle croissant du numérique dans la relation entre l'administration et ses usagers, la défenseure des droits Claire Hédon donne le ton : « Dans les permanences de nos délégués territoriaux arrivent des personnes épuisées, parfois désespérées, qui font part de leur soulagement à pouvoir, enfin, parler à quelqu'un en chair et en os »*

*Les scènes poignantes de Moi, Daniel Blake, le film de Ken Loach dans lequel un chômeur britannique fait face à des procédures administratives d'autant plus inhumaines qu'elles sont informatisées, se rejouent quotidiennement en France. Treize millions de personnes, soit une sur cinq, y galèrent avec le numérique sans que les responsables politiques se soucient de leur existence.*

*Observant que « la situation tend à se dégrader », Mme Hédon rappelle que nul ne peut être privé de ses droits et prestations au motif qu'il ne recourt pas au numérique lors de ses échanges avec l'administration. Car pour beaucoup, insiste-t-elle, la « dématérialisation forcée » n'a pas représenté une simplification, mais « une forme de maltraitance institutionnelle ».*

La campagne d'Impôt sur le Revenu, temps fort de notre administration face à ses usagers particuliers, s'annonce très prochainement et fait l'objet d'un point à l'ordre du jour de ce CTL.

Vous allez très probablement nous répondre sur la disponibilité de notre administration pour accueillir dans les meilleures conditions nos usagers en difficulté.

Mais les agents, dont les emplois vacants ne sont pas pourvus quand ils ne sont pas supprimés, n'ont pas le don d'ubiquité pour gérer le flux, les rendez-vous physiques et téléphoniques, les nouvelles permanences sur sites dont les SIP ont été fermés, le retour de permanences en mairie, le délestage du numéro unique national, les appels locaux, les e- contacts...

Nous risquons encore et toujours de laisser des usagers au bord du chemin !

Nous voyons bien dans le rapport d'activité départemental que vous avez mis au goût du jour, qu'il s'agit là d'un exercice de communication, certes utile pour la préparation des concours et notre culture générale, mais bien loin des réalités. Nous en reparlerons au cours de ce CTL. A titre d'exemple, vous mentionnez en page 3 le taux d'accès à la formation de 88 % des agents et quelques autres chiffres.

Lors d'un CTL précédent en 2021, Solidaires Finances Publiques s'était étonné qu'aucun point sur la formation professionnelle (bilan 2020 et perspectives 2021) n'ait été présenté au cours de l'année 2021. Il nous avait été répondu qu'avec la crise sanitaire, il n'y avait rien eu de particulier à présenter.

Solidaires Finances Publique estime au contraire que la formation professionnelle est essentielle et qu'il s'agit d'un véritable enjeu en cette période de départ des sachants, de mise en place du NRP avec ses nouvelles structures et ses nouveaux agents qui changent de métier.

Vous abordez également dans ce rapport l'attractivité de la DGFIP et l'ouverture à la DDFIP de la Manche à des populations de « travailleurs précaires » comme les volontaires « service civique », autres stagiaires et étudiants.

Mais cela ne répond pas au problème plus global de l'attractivité de notre administration: Comment une organisation, offrant peu de perspectives de carrière, une rémunération de départ au SMIC, sans évolution significative de rémunération, et imposant la mobilité, peut-elle recruter efficacement et durablement aujourd'hui ? »

Vous nous présentez aujourd'hui le plan d'action pour le SPL. Les organisations syndicales, les chefs de services, les services de direction, l'ensemble des acteurs de la DDFIP s'est inquiété des difficultés dans les SGC, de l'articulation des missions entre SGC et CDL.

Les premières phases de ce plan d'action sont déjà en cours.

Solidaires Finances Publiques espère que ce plan d'action ne sera pas qu'un vœu pieux et que les agents de terrain y seront largement associés.

Enfin, nous nous félicitons du retour des instances en présentiel, la qualité du réseau et de notre matériel de nous permettant pas de mener ces instances dans un esprit démocratique où chacun s'écoute et se respecte.