Social

Solidaires Finances Publiques :

« La réforme nuit gravement à la santé des agents et au service public »

Mercredi 22 Janvier 2020 – 16:26

Solidaires Finances Publiques a publié un rapport pointant du doigt la dégradation du travail qui a lieu depuis une dizaine d'années au sein des Finances Publiques. Ils ont intitulé ce rapport « la réforme nuit gravement », car elle nuit gravement à la santé des agents et au Service Public selon eux. « 40 000 emplois d'agents ont été supprimés à la DGFIP au cours de ces années, mais les charges, quant à elles, ne baissent pas malheureusement », confie Magali Billard.

« C'est une évolution qui va s'accentuer et qui entraîne automatiquement une baisse de la qualité du service rendu aux usagers », confie-t-elle. Bien que la dématérialisation est venue améliorer certaines parties du travail, elle est venue aussi en complexifier d'autres. « L'informatique ne peut pas devenir un objectif en soi, l'informatique n'est qu'un moyen. (…) En forçant les gens à aller vers l'informatique, on les perd, on en exile certains, du coup quand ils reviennent vers nous ils sont d'autant plus exigeants », explique Magali Billard.

À noter également une dégradation du management. Les manageurs sont déconnectés de la réalité et privilégient la quantité à la qualité. Le travail est devenu très sectorisé avec des changements permanents, où les agents n'ont plus le temps d'apprendre leur métier. « Cette déconstruction permanente des services est dangereuse pour la santé des agents, mais aussi pour le service public et les usagers », explique Magali Billard.

« Et le pire c'est ça, quand on ne comprend plus ce que l'on doit expliquer, on a eu l'exemple avec le prélèvement à la source », explique Magali Billard. *« Les gens s'agacent et se méfient et c'est ce qui entraîne cette suspicion contre l'impôt »*, ajoute-t-elle. Même au niveau interne, la communication est compliquée. Son collègue Pascal Valiamin n'a pas peur de dire que La Réunion est un vrai paradis fiscal, « car on n'a pas assez de moyens humains pour tout contrôler ».

Depuis plus de 20 ans, il y a sans cesse de nouvelles réformes administratives. Une nouvelle sur la géographie revisitée est en discussion, mais *« on n'est pas prêt »*, confie Pascal Valiamin. De plus, alors qu'elle envisage la création de nouveaux sites, aucune démarche n'a été réalisée auprès des communes concernées. *« Et si ces centres voient le jour, ils seraient dirigés par la commune elle-même, comme c'est déjà le cas à Saint-Joseph »*, explique-t-il.

Une autre promesse a été faite aux usagers, celle des Maisons France Services (MFS), qui devaient voir le jour au 1er janvier 2020. Alors que les usagers pensent pouvoir se rendre à un seul et même endroit pour accéder à plusieurs services, comme les finances publiques, la CAF ou Pôle Emploi, ces derniers tomberont nez à nez avec un interlocuteur non qualifié, qui le redirigera au mieux vers les services concernés pour un rendez-vous.

Charline Bakowski