



CTL du 7 décembre 2021 – Déclaration liminaire.

Monsieur le Président,

En premier lieu **FO-DGFIP** demande la tenue d'un CTL sur les conséquences du NRP dans les services restructurés en 2020 et 2021, pour que toute la lumière soit faite sur les tâches non réalisées ou sacrifiées, l'état de stress et de fatigue des collègues, l'augmentation des arrêts maladie, le nombre de renforts utilisés pour maintenir à flot ces avatars du NRP qui sont loin de tenir les fallacieuses promesses de la Direction Générale.

Aujourd'hui nous sommes conviés pour discuter de sujets plus consensuels, tels que le DUERP, sujet incontournable, mais qui malheureusement ne s'est jamais traduit par des améliorations concrètes des conditions de travail.

Autre point à aborder, le déploiement de VOXUSAGERS à la DGFIP, un nouveau « machin communicationnel », imaginé dans des bureaux loin du terrain et de la réalité et permettant aux usagers de raconter leurs « histoires » sur les rapports qu'ils peuvent avoir avec nos services.

La consultation des expériences et des réponses dans les départements expérimentateurs montre que ce dispositif ne fait émerger que des récits négatifs et ne peut aboutir qu'à dégrader l'image de notre administration.

On y découvre, entre autres, que notre administration s'acharnerait sans raison sur les comptes bancaires de certains contribuables, on y trouve la confirmation que nous sommes presque injoignables et que de nombreux contribuables se sentent désarmés, etc.

Contrairement à d'autres administrations telles que la CAF, les consulats, les services des retraites ou encore l'ANTS, qui ont été complètement réformées et dématérialisées, la DGFIP, bénéficie malgré tout de quelques « sourires » venant de ceux qui ont encore pu bénéficier d'un



renseignement fiable et d'une bonne résolution de leur problème à l'accueil de leur service de proximité.

Plus globalement, les réponses apportées n'offrent pas de solution ni ne rétablissent la vérité lorsque nos services sont calomniés puisqu'elles consistent bien souvent en un copié/collé qui ne peut que contribuer à énerver plus encore les usagers mécontents : *« Merci d'avoir partagé votre expérience sur Service Public +. Votre témoignage nous sera utile pour nous améliorer. En raison d'un déploiement progressif dans nos services, nous ne sommes pas encore en mesure de vous apporter une réponse personnalisée »*.

Et quand réponse personnalisée il y a, c'est généralement un rappel du numéro national pour nous joindre et des horaires d'accueil du public dans nos services...

Outre l'ajout d'un énième canal de transmission de l'information qui va induire un coût de gestion pour nos services, Voxusagers risque de déprimer un peu plus des agents qui ont déjà le moral dans les chaussettes, le tout en place publique et sur le mode de l'auto-critique.

A l'ère de la transparence totale, les « histoires » des agents – insultes, agressions au guichet, etc. – ne font pas l'objet d'une exposition nationale, bien au contraire. Au mieux une fiche de signalement (lorsque les collègues ne se sont pas résignés à encaisser en silence), est présentée dans le secret du CHSCT.

Ne dit-on pas que lorsqu'on veut tuer son chien on prétend qu'il a la rage ? Au vu des sempiternelles déclarations publiques peu amènes sur les fonctionnaires jugés trop nombreux et jamais assez efficaces, on est en droit de se demander si Voxusager ne sera pas avant tout un levier pour continuer à supprimer des emplois, au travers de réformes qui aboutissent globalement à accentuer les problèmes qu'elles prétendent résoudre.



Alors à **FO-DGFIP**, nous espérons que cette mise en service de Voxusagers vous permettra, ainsi qu'à la DG, de reprendre pied dans la réalité, de prendre conscience de la nécessité de renouer avec un vrai service public, et pour cela de faire machine arrière sur le NRP dont nous continuerons d'exiger le retrait pur et simple.

Laon, le 7 décembre 2021.