**CTL du 26 novembre 2021**

**CORREZE**

 Madame la Présidente,

Nous avons demandé la tenue d’un CTL sur les conséquences du NRP dans les services restructurés en 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 flot ces avatars du NRP qui sont loin de tenir les fallacieuses promesses da la direction.

Mais vous préférez nous inviter à discuter de sujets pus consensuels, tels le DUERP, sujet incontournable, mais qui malheureusement ne se traduit pas en terme d’amélioration des conditions de travail.

Autre sujet ; le déploiement de VOXUSAGERS à a DGFIP, un nouveau site permettant aux usagers de se défouler en bavant contre les services publics, que nous nous sommes empressés d’aller visiter.

Première constatation, qui pour nous n’est pas une réelle surprise : les commentaires les plus violents sont ceux qui visent les services publics qui ont été complètement réformés et dématérialisés, la CAF, les consulats, les services des retraites, l’ANTS qui qui regroupe les anciennes missions des préfectures en matière d’immatriculation…

La DGFIP, qui n’a pas encore complètement sombré dans le NRP, bénéficie encore de quelques sourires, 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.

* *« Grâce à la qualité de l'écoute, la réactivité, la patience et tous les conseils par téléphone d'un agent du centre des Impôts de Bayonne, nous avons pu non seulement tout rectifier, mais même améliorer ce que j'envisageais de faire, pour coller encore mieux à notre situation »*
* *« Cela fait plusieurs fois que je me rends au SIP pour différents motifs.
J'y suis toujours reçu cordialement par les fonctionnaires y travaillant malgré la foule qui s'y rend.Les personnes travaillant à l'accueil sont autant professionnelle qu'elle peuvent être sympathiques.
Seul bémol, la prochaine fermeture du site dans cet arrondissement déjà très défavorisé où -ce qu'il reste de bribe d'Etat- ferment leurs portes .
Après la Poste, la CAF, voici venu le temps non des cerises mais du centre des impôts. Alors que l'on parle d'un soi-disant Nouveau Réseau de Proximité, leur direction ne trouve pas meilleur moyen, pour aller à la rencontre du public que de fermer des centres de Finances Publiques afin de privilégier l'accueil numérique, dématérialisé. »*
* *« la Trésorerie a été fermée au public (sans rv) et donc réduction de personnel. Les demandes de rendez-vous en ligne sont compliquées et le formulaire contact incompréhensible. En cas de problème urgent , c’est très stressant ! Finalement, un agent compétent et agréable a reglé mon problème »*

Pas de sourires en revanche pour l’accueil téléphonique, et spécifiquement le numéro national

* *« j'ai essayé de contacter le centre des impôts de Pornic pour prendre un RV afin de mettre à jour un certain nombres de documents.J'ai eu droit à 43 mn de balade de répondeur en répondeur. quand au 0 809 401 401, ho incroyable, vous tombez sur un répondeur. J'en rirais, si c'était un sketch. malheureusement ce n'était que la réalité !
Désespéré, j'ai raccroché. »*
* *« en appelant le n° que vous donner sur votre site, dès que l'on arrive en 8 ème position, votre service raccroche, nous sommes déjà pas très satisfait de vos services et vous ne faites rien pour les améliorer, »*
* *« jai souhaite contacter les impots aux 0809 401 401. Lors de mon premier appel, etant annonce en position 50, je suis agreablement surpris detre pris en charge qu'au bout dune dizaine de minutes. J'explique ma situation en qq secondes a une dame, qui decide, une fois terminees, de tout simplement me raccrocher au nez!!!
J'ai depuis rappelle plusieurs fois, annonce assez souvent en position 50 ou 30, puis 19, puis 9... et au moment ou je pense etre pris en charge: 'tout nos agents sont actuellement en ligne, veuillez rappeler ulterieurement" et ligne coupee...
Je trouve cette qualite de service assez deplorable et extremement contrariante: »*
* *« J’ai décidé de privilégier le contact direct via le num tel. public communiqué et affiché du service des impôts particuliers : injoignable qqsoit l'heure Quelle solution de contact fiable s'offre alors aux contribuables ? »*
* *« Nous nous sommes rapprochés des services concernés pour la taxe d'habitation à plusieurs reprises sur Nice sans vraiment avoir de retour de leur part sans pouvoir les joindre aucunement ni par téléphone ni par mail. J'ai dû donc me rendre auprès des services de Menton qui bien que n'étant pas directement concernés, ont bien voulu m'aider dans cette démarche, ce que j'ai beaucoup apprécié. j'apprécie également la disponibilité et la compétence de tout le personnel des impôts de Menton rue Victor Hugo, auquel je fais appel quelquefois »*
* *« J'ai, à plusieurs reprises, tenté de joindre par téléphone le SIP de Trouville-Deauville, sans aucun succès. Je m'interroge sur la pertinence d'afficher un numéro de téléphone si celui-ci ne répond pas. »*

**Et ceci nous ramène directement, Madame la présidente, à la discussion que nous venons d’avoir sur l’accueil. Vous avez beau jeu de nous déclarer froidement « les agents ne répondent pas »  alors que vous savez pertinemment que les chefs de service ont désactivé les numéros d’accueil téléphonique faute d’agents à affecter à cette mission. Interrogez donc le personnel de l’accueil de la cité administrative de Tulle sur leurs difficultés quotidiennes pour gérer les appels de ceux qui se cassent le nez sur le 8126 ou le 8300 !**

**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 nécessite de renouer avec un vrai service public, et pour cela de faire machine arrière sur le NRP.**

**Mais encore faudra-t-il prendre le temps nécessaire pour analyser les commentaires.**