

F.O.-DGFIP24 analyse du supplément du e-Fip de la honte

Au jeu de questions-réponses orientées et posées aux agentes d'accueil de la MSAPP du 63, notre direction soit marque un peu plus le mépris qu'elle a de ses personnels soit ignore complètement l'essence même de notre travail, de sa complexité, de la qualité des renseignements donnés au public

Dans leurs réponses, ces dames (sûrement choisit sur le volet), ont tendance à sous-entendre que renseigner l'utilisateur se résume en un accompagnement basique, à la portée de n'importe qui :

- Une tape sur l'épaule et en avant
« Les gens ont besoin d'être rassurés, accompagnés dans l'utilisation de l'informatique »
- Visiblement, pour l'utilisateur l'attente dans nos services doit être trop longue
« et ils sont contents de venir dans un lieu où ils ne vont pas attendre. »
- Et puis faire confiance à un agent des finances non mais ; où allons-nous ?!
« Une relation de confiance s'est établie »
- Moins bête qu'un agent des finances à qui il faut un an d'école
« les formations et la documentation sur le prélèvement à la source ainsi que sur les impôts directs locaux ont été très enrichissantes »
- N'aurait-il pas été plus simple pour le contribuable de s'adresser directement à 1 agent du SIP ?
« Pour des problèmes plus complexes, nous contactons par téléphone les référents du SIP »

« Ainsi, au dernier jour de la campagne, la modification du courriel afin de réactiver le compte d'un redevable a pu être faite en direct suite à une communication téléphonique avec la personne référente du SIP de Riom, permettant ainsi la saisie en ligne de la déclaration dans les délais »
- On vous le dit c'est du basique l'accueil !!
« Les problèmes récurrents ont trait à la perte des mots de passe, à la réinitialisation du compte, la création d'une adresse de messagerie, l'aide à la saisie de leur déclaration, etc. »
- Oui mais quid de la déontologie et de la réserve à observer ? On ne leur a pas posé la question...
« Les usagers nous interrogent également dans les cas de changement de leur situation personnelle (PACS/ mariage/naissance) ou encore sur des questions relatives aux crédits d'impôt »
- Et la conclusion ..
« Nous avons besoin de continuer à nous former, notamment sur les grandes règles de l'impôt sur le revenu pour les commerçants, les indépendants, les artisans. »
« Le soutien technique du SIP est indispensable et doit perdurer »

Tu m'étonnes ...

En fait, le vrai problème ne serait il pas le passage au tout numérique et au 0 cash lié à celui de faire des économies sur le dos des agents de la fonction publiques, mais aussi du contribuable ?
Allez tous à vos homards !

