

"La pierre la plus solide d'un édifice est la plus basse de la fondation".

**L'inFO44**



Numéro 116 – Août 2011.

## **L'accueil à la DRFIP de LOIRE-ATLANTIQUE**

Alors que la fusion des services fiscaux et des services extérieurs du Trésor devait simplifier la vie des usagers dans leurs démarches face à la nouvelle Direction Générale des Finances Publiques, force est de constater qu'il n'en est rien !

Après plus d'un an d'existence de la DRFIP 44, le syndicat FO-DGFIP déplore que les moyens mis en place pour accueillir le public sur l'ensemble des sites existants dans le département soient réduits.

### - L'accueil physique :

Nous ne parlerons pas du temps où le contribuable avait encore à sa disposition sur Nantes quatre lieux d'accueil pour payer ses impôts (Nantes I, II et III ainsi que Nantes les Ponts) et d'un site sur Cambronne pour les réclamations. Le regroupement de ces entités sur Cambronne n'a pas simplifié la vie du citoyen, bien au contraire. Les autres points d'accueil en périphérie voient leurs statistiques exploser dans ce domaine.

Pourtant, la création du grand Accueil Jules Verne de Cambronne avec une équipe dédiée, des box flamants neufs, un système informatique de gestion des files d'attente et surtout une amplitude d'ouverture au public à faire pâlir les autres administrations, devait compenser la fermeture des autres sites : FO-DGFIP 44 constate amèrement qu'il n'en est rien !

Aux périodes d'échéances, le citoyen doit malheureusement prendre son mal en patience durant plusieurs heures, voire choisir de revenir le jour suivant ou parfois tout simplement abandonner sa réclamation face à autant d'affluence...

L'Administration a plusieurs fois été alertée par votre syndicat FO-DGFIP 44 sur ces problèmes de fortes affluences. Une seule réponse, un seul remède trouvé par l'Administration : la réduction de l'amplitude horaire d'ouverture au public ! L'Accueil ouvre désormais à 8h30 au lieu de 8h, et ferme deux heures plus tôt soit 16h.

Dans ces conditions, l'administration est loin de mettre le contribuable au centre de ses préoccupations.

De même, pour palier au manque de personnel, les petits postes comptables du département ont réduit eux aussi leur plage d'ouverture au public.

Cette solution va à l'encontre de la réalité du terrain. Les guichets naguère désertés sont, avec la crise, abondamment visités par les personnes en difficultés.

Le comble vient de se produire !! Durant ces vacances d'été, l'Administration a décidé de fermer au public, à l'heure de la pause méridienne, le guichet de l'ex Trésorerie Générale de Loire Atlantique ainsi que la Caisse de l'accueil Jules Verne. Les redevables souhaitant effectuer un règlement en espèces doivent alors se représenter plus tard.

En conclusion, le syndicat FO DGFIP considère que l'administration ne remplit plus son rôle de service public en délaissant la tâche d'accueil. Il considère que le manque de personnel est en partie responsable de cette situation. Avec les suppressions d'emplois successives ces dernières années, la direction locale est dans l'obligation, pour assurer ses missions, de réduire au minimum l'effectif dédié à cette tâche.

#### - L'accueil téléphonique :

Nous vous avons abondamment parlé de cette marguerite qui au cours des années a perdu toutes ses pétales. Cet engouement de notre direction locale à faire pousser dans les grands postes ce type de champs de verdure est révolu. Mais quel gâchis financier !



Par contre, beaucoup de postes attendent encore que leur standard téléphonique soit modernisé. Cette demande faite par vos représentants FO DGFIP 44 au nouveau DRFIP, dès son arrivée, n'a toujours pas été suivie d'effets.

Que dire de certains standards, qui n'informent pas l'utilisateur que la ligne est occupée, mais continuent de la faire sonner et coupent la communication comme si le correspondant raccrochait brutalement ?

Quelle image peut avoir le redevable des agents de la DGFIP, lorsqu'il appelle une Trésorerie, que le téléphone sonne, sonne, sonne... mais que personne ne répond car il est déjà en ligne ?

De même, quel est l'intérêt pour l'administration, de proposer aux usagers de nouveaux moyens de paiement par téléphone si la ligne est toujours occupée ou plutôt, si l'administration n'a pas le personnel à y consacrer ?

#### - La messagerie électronique :

Faute de pouvoir venir sur site ou de pouvoir téléphoner, il reste au redevable, dans le cas où il posséderait le matériel adéquat bien sûr, la possibilité d'envoyer un mail.

L'heureux internaute sera sauvé car la charte Marianne prévoit une réponse à sa question dans un délai prédéfini. Il est certain de recevoir une réponse, pas forcément celle qu'il attend, mais, au moins, un message lui indiquant que sa demande a bien été prise en compte ! ! !

Il paraît que c'est ça l'avenir.....

FO DGFIP 44 espère que notre administration ne deviendra pas aussi hermétique que certaines sociétés privées en matière d'accueil. La politique de réduction d'emplois en cours met à mal la notion de service public, malheureusement.

☎ 02-40-20-76-56. - ✉ fo.044@dgfip.finances.gouv.fr. - <http://www.fo-dgfip-sd.fr/044/>

#### **Permanences**

TG / les lundi, mardi et jeudi matins (02.40.20.76.56)

DSF / le dernier vendredi de chaque mois (02.40.89.66.87)

**FO DGFIP**  
la force syndicale