

Services publics : à quand la satisfaction des personnels ?

InFO militante publiée vendredi 11 mars 2022 par [Valérie Forgeront](#), [L'Info Militante](#)

- [DGFIP](#)
- [Service Public](#)
- <https://www.force-ouvriere.fr/services-publics-a-quand-la-satisfaction-des-personnels-15525>



« Deux enquêtes de satisfaction menées en 2021 sur la perception des services publics montrent une forte adhésion des usagers aux services de la Direction générale des Finances publiques », médiatisaient, le 14 février, le ministre de l'Économie et celui des Comptes publics.

Les services publics dans leur ensemble recueillent 73 % d'usagers satisfaits, la DGFIP 82 %. C'est "grâce à l'implication de nos agents sur l'ensemble du territoire", souligne Bercy. Certes, mais les agents n'ont pas tardé à rappeler une réalité, beaucoup moins idyllique.

Des réformes à l'assaut des conditions de travail

Pour la DGFIP-FO, "les personnels paient au prix fort le niveau de satisfaction des usagers".

La Direction des finances publiques, qui subit des réformes depuis vingt ans, dont celle de son réseau d'implantations de proximité (réforme NRP), a perdu plus de 40 000 postes et en perd toujours des milliers chaque année.

Il faut effectivement toute l'implication des personnels, et ce malgré des conditions de travail dégradées, pour parvenir à maintenir la qualité du service, répondre aux usagers et traiter leurs dossiers, insiste FO. Car ces agents sont aux prises avec des restructurations permanentes qui désorganisent le travail, faites de fusions, transferts ou éclatements de services, des expérimentations, des délocalisations de missions vers des plateformes, et actuellement un « siphonage » des missions des services territoriaux aux entreprises vers des antennes, ce qui fait craindre à FO la disparition de ces SIE...

Non, "tout ne va pas bien dans le réseau", martèle la DGFIP-FO !

Valérie Forgeront
Journaliste à L'inFO militante