

CENTRES PRELEVEMENTS SERVICES INJOIGNABLES : QUI A TIRE PLUS VITE QUE SON OMBRE ?

Tout au mot d'ordre gouvernemental de réduction des dépenses publiques la DGFIP transforme malgré eux les services en charge de la gestion budgétaire en « cost-killers » zélés qui voit des (mauvais) coûts partout.

Une boîte à outil « dépenser mieux » les invite ainsi à inscrire leur action dans un univers de plus en plus concurrentiel avec le développement des offres alternatives à celles d'Orange Business Services et à explorer toutes les pistes susceptibles de générer des économies. Les marchés de téléphonie ont ainsi échu à une entreprise concurrente. La DGFIP ne devait donc plus disposer de ligne Orange Business Service.

Dans l'euphorie de cette traque aux économies, l'administration a ainsi entrepris de demander la fermeture de toutes les lignes de l'opérateur historique.

Malencontreusement, en raison de contraintes techniques que le nouvel allocataire du marché n'est pas en mesure de gérer, les Centres Prélèvements Services fonctionnent tous au moyen de ces lignes !

Mis en demeure par la DGFIP, Orange a commencé à résilier les lignes téléphoniques des CPS dans l'ordre alphabétique rendant inaccessibles les CPS relais d'Arras et de Bordeaux à compter du 26 octobre. Le CPS de Brest n'a été épargné qu'à la faveur du pont du 11 novembre... Cette période de l'année étant, c'est bien connu, une période calme pour les CPS, c'est le CPS de Lyon qui devenait bientôt injoignable du fait de l'affluence des appels générés par ces coupures.

Le problème c'est que le rétablissement des lignes résiliées nécessite un délai de 30 à 60 jours pendant lesquels ce sont les agents qui sont exposés au légitime mécontentement des usagers.

En poursuivant la lecture de la fiche de la boîte à outil « dépenser mieux » au-delà du premier paragraphe, les heureux auteurs de cette initiative auraient pu découvrir que les enjeux « sont aussi liés à la qualité du service public, le respect du programme PVFI et du référentiel « QualiFinances » en matière de certification représentant des engagements forts vis-à-vis des usagers. » On imagine quand même que l'Administration évitera les mesures du taux d'appels aboutis sur cette période et prendra toutes les mesures nécessaires au rétablissement rapide du service et de conditions de travail normales pour les agents.