

TABAC PRESSE LOTO...et plus si affinités

Il était 15h40 ce lundi 29 mars, lorsque, sentant l'heure tourner et les débats s'enliser, le Président de séance se lança dans une ode enflammée à ses nouveaux amis de la Française Des Jeux. Dans un de ces moments de grâce dont il a le secret, le DDFIP de la Vienne nous gratifia d'un éloge panégyrique du grand service public des buralistes, d'après lui tellement plus utiles à la population que les guichets des Finances Publiques, tellement plus souvent ouverts, tellement présents partout, dans les villes et les campagnes et coûtant tellement moins cher que des fonctionnaires payés à attendre le chaland toute la journée (il l'a vraiment dit !!).

Ce CTL réuni en seconde convocation, ne comportait qu'un seul point à son ordre du jour, qui avait fait l'objet d'un vote Contre à l'unanimité des organisations syndicales lors du CTL du 22 mars.

Point unique : organisation de l'accueil dans le réseau de la DDFIP de la Vienne.

Ce point était inscrit pour un vote portant sur la modification des horaires d'ouverture du site de Slovénie, de la Brelandière et du Service de Publicité Foncière et d'enregistrement (SPFE). Le projet de la Direction locale proposait une nouvelle répartition des différents modes d'accueil (sans rendez-vous, sur rendez-vous, téléphonique) dans une enveloppe d'heures d'ouverture toujours en diminution.

Déjà condamnable en lui-même, ce projet s'inscrit dans un cadre général hostile reposant sur des notes nationales, une note départementale et un rapport co-écrit par deux AGFIP. Des textes sans aucune ambiguïté sur le devenir de nos services. Car cela fait des années que la DGFIP a démontré de façon très claire sa volonté de saborder l'accueil physique des usagers, par des suppressions de guichets, des réductions d'ouverture au public, bientôt l'interdiction de payer en numéraire à nos guichets et tout ça pour des raisons basement budgétaires.

Les 94 pages du rapport Bonnet/Catanese¹ ne laissent aucune place au doute. On y parle de centres de contact nationaux, de services sur internet, d'abandon de mission (ils ne le disent pas comme ça !) au profit de France Services, de privatisation de missions (ça non plus !) au profit des buralistes, de plateformes internet, d'assistants virtuels, de suppression de l'accueil physique et de montée en puissance de l'accueil téléphonique. Les auteurs du rapport poussent même le cynisme jusqu'à utiliser la catastrophe de la pandémie pour justifier la suppression de tout contact physique entre nos services et les usagers. C'est glaçant de déshumanisation.

Tout ce que le secteur privé a fait de pire en matière d'accueil, au cours des 20 ans écoulés est contenu dans ce projet, à l'exception, pour le moment, des centres d'appel délocalisés à l'étranger.

Le Directeur Général a beau jeu d'affirmer que les propositions contenues dans le rapport Bonnet/Catanese n'engagent pas la DGFIP, quand la plupart de celles-ci sont déjà mises en œuvre, expérimentées ou à l'étude.

Ce qui est contenu dans ces différents textes, c'est la négation du service public. Un dispositif où on dit à l'utilisateur : "Vous avez tout sur internet, débrouillez-vous tout seul, rester chez vous". C'est le zéro humain. Le service public, c'est exactement le contraire. C'est simple : prenez les propositions du rapport Bonnet/Catanese, inversez-les et vous obtiendrez...un service public.

L'administration met en avant « l'offre de service multicanal », c'est à dire internet, courriels, bornes de visio-accueil, téléphone, accueil guichet avec et sans RDV. L'offre multicanale de contact, c'est très bien, pour satisfaire le plus grand nombre d'utilisateurs, à condition que les canaux dématérialisés constituent une possibilité supplémentaire d'entrer en contact avec nos services et non l'unique point d'entrée.

Certes, une partie de la population de notre pays, plus jeune, plus urbaine, très habituée aux procédures dématérialisées, préférera prendre contact avec nos services par courriel, appréciera de gérer son compte fiscal sur internet ou de recevoir un SMS pour fixer un rendez-vous. Mais l'autre partie de la population, plus âgée, plus éloignée des grandes villes, pour laquelle internet est un outil mystérieux voire inutile, préférera rencontrer un agent derrière un guichet. La DGFIP, pour des raisons uniquement budgétaires, met la charrue avant les bœufs. Peut-être que dans 20 ou 30 ans, les utilisateurs trouveront absurde de devoir se déplacer pour rencontrer un agent. Mais aujourd'hui, ce n'est pas encore le cas. Et nous devons tenir compte des besoins des utilisateurs où qu'ils se trouvent sur le territoire national, quel que soit leur âge et leur capacité à utiliser internet ou le téléphone. Pour cela, il faut maintenir de vrais guichets des Finances Publiques, avec de vrais agents formés, disponibles tous les jours, matin et après-midi pour accueillir les utilisateurs avec ou sans rendez-vous. Pour information, au Danemark, malgré une dématérialisation de la

¹ Francis BONNET : Directeur Régional des Finances Publiques de Provence-Alpes-Côte d'Azur et du département des Bouches-du-Rhône ; Jean-Paul CATANESE : Directeur Régional des Finances Publiques de Bourgogne-Franche-Comté et du département de Côte-d'Or.

plupart des démarches administratives depuis 1995, environ 13 % des danois continuent à le faire en version papier. En France, où la dématérialisation est plus récente, on estime à près de 20 % de population exclue de la dématérialisation, faute d'internet ou tout simplement pas assez à l'aise avec ces nouveaux outils.

Car on sait très bien où nous mène cette idéologie du zéro service public, qui prétend gérer le pays comme une entreprise. C'est cette même idéologie qui ferme d'abord des classes d'école, puis des écoles entières. C'est cette même idéologie qui ferme d'abord des blocs opératoires, puis des hôpitaux entiers. C'est au nom de cette même idéologie que notre système de santé a été détruit, parce qu'il a été jugé trop coûteux par des technocrates qui ont trouvé très moderne de financiariser la santé des gens.

Alors, évidemment, dans un tel contexte, les débats lors de ce CTL ont tourné aux échanges d'amabilités, le Directeur reprochant aux syndicats de faire de la politique alors que lui se voit en homme de terrain au contact des métiers et des agents (sans rire !). Nous avons eu droit à un cours de démocratie appliquée lorsque le Directeur nous a lancé l'argument selon lequel les gens qui ne sont pas contents n'ont qu'à utiliser leur bulletin de vote lors des élections, car une fois que le vote est entériné, c'est terminé jusqu'aux élections suivantes. La démocratie travestie en dictature de la majorité...on reste sans voix devant la finesse de ces considérations.

Il nous a de nouveau affirmé que tous les élus de la Vienne étaient d'accord avec les suppressions des trésoreries, qualifiant de "blabla politique" les dizaines de délibérations de conseils municipaux condamnant ces fermetures..."blabla politique", ça laisse rêveur !

Selon lui, les Espaces France Service sont LA solution aux problèmes de l'accueil. Nous étions, jusque-là, la dernière administration qui accueillait tous les usagers, n'importe quand et il est temps de changer (traduire : abandonner la mission). Toujours d'après le Directeur, la grande majorité des usagers qui viennent à nos guichets n'ont rien à y faire. D'ailleurs, grâce à la pandémie, ils ont pu se rendre compte qu'ils n'étaient pas obligés de se déplacer, car l'accueil au guichet a diminué de moitié en 2020 (analyse brillantissime !). Il paraît que ces usagers trouveront dans les Espaces France Service un excellent accueil polyvalent (sans remettre en doute la compétence de nos collègues itinérants de l'équipe d'accueil qui font leur maximum au quotidien) qui satisfera entre autres les exclus du numérique. N'en jetez plus ! A ce stade-là d'aveuglement, la cause est désespérée.

En questions diverses, c'est une Direction (en l'occurrence, Directeur et sous-Directeur du réseau) remontée à bloc qui a interpellée la délégation FORCE OUVRIÈRE. Munie d'un exemplaire de notre compte-rendu du CTL du 22 mars dernier, souligné, surligné, barbouillé, le Directeur a fait rageusement lecture d'un passage dans lequel nous fustigions le comportement des Directions au travers de la pression sur les objectifs et l'interventionnisme dans le fonctionnement des postes comptables. Rien que de très classique et pourtant, ils l'ont pris uniquement pour eux ! C'est sûrement qu'ils n'ont pas la conscience tranquille !

Ce passage de portée générale (Le paragraphe débute par "Sur l'ensemble du territoire national...") et non factuelle, ne concernait pas spécialement la Vienne (dans les domaines cités, la Vienne ne fait ni mieux ni pire que les autres), mais visait en revanche exclusivement les membres des Directions (AGFIP et AFIP), en revenant sur le traitement réservé aux comptables depuis la création de la DGFIP. N'hésitez pas à relire, sur le sujet, la première partie de notre compte-rendu du CTL du 26 novembre 2020.

Que voulez-vous ! A force d'entendre, à longueur de CTL, que les buralistes feront du meilleur travail que nous, que les trésoreries ne servent à rien, que les usagers sont parfaitement capables de faire de la fiscalité sur internet et autres inepties du même tonneau, nous avons tendance à ne pas trouver de circonstances atténuantes à l'encadrement supérieur des Directions, de la Vienne ou d'ailleurs.

Les élus FORCE OUVRIERE