

# Groupe de travail du 17 décembre 2013 : « Accueil »

## Déclaration liminaire

Nous avons accueilli l'annonce de ce groupe de travail avec un intérêt réel et même un certain soulagement. En effet, le sujet, à nos yeux, est majeur et il présente un caractère d'urgence à bien des égards qui concernent l'organisation des services, leur cohésion, l'équilibre des missions, la sécurité des agents et, au fond, le contenu et la conception de notre service public.

Dans ces conditions, disons le sans détour, notre déception à la lecture des documents de travail n'a d'équivalent que l'incompréhension mais aussi une réelle inquiétude. Au bout d'une réelle attente et comme pour le dispositif ZUS, nous ne pouvons que constater l'abîme entre les promesses et le résultat final du fait d'une vision en totale déconnection des réalités. Au terme des quelques et maigres fiches présentées, la montagne accouche ainsi d'une "souris" supplémentaire et... de bornes automatiques !

L'approche est tellement réductrice qu'elle en devient caricaturale tant dans l'analyse quantitative et qualitative de la mission que dans les trop habituelles préconisations. Ce faisant, elle confirme à elle seule le cap et la vision stratégique qui ont conduit nos services au bord du précipice en même temps que la fuite en avant qui leur tient lieu de pilotage.

**Du point de vue quantitatif, "l'état des lieux"** qui nous est fourni est d'abord, comme d'ailleurs cela est indiqué, basé sur des éléments chiffrés dont la fiabilité est pour le moins douteuse. Ils sont de plus parcellaires, insuffisants même et passent sous silence bien des aspects, sans doute pour mieux limiter la réflexion. Ils se réfèrent à une période trop brève et ne traduisent donc pas les évolutions lourdes qu'il faudrait pourtant examiner en les mettant en perspective avec, notamment, les réformes structurelles et la politique de l'emploi appliquée depuis une dizaine d'années.

Ils ne rendent au final compte de rien et ne constitue surtout pas ce bilan préalable sur lequel nous pourrions élaborer les réponses qui s'imposent. **Bilan contradictoire de la fusion et du Guichet Fiscal Unique** dont la notion même est à peine mentionnée et dont la réalité ne fait l'objet d'aucune information, ce qui n'est sans doute pas le fruit du hasard. **Bilan dont nous demandons qu'il soit effectué dans chaque direction au travers de CTL dédié et qu'il inclue l'aspect des organisations - bien trop souvent erratiques - et des emplois dédiés au delà du chiffrage avancé des "accueils dédiés" pour lequel nous demanderons des précisions.**

**En matière d'emplois** encore, nous ne pouvons pour l'heure que constater que les évolutions annoncées en CTR démentent dans les faits les intentions affichées ici et là en matière de meilleure prise en compte de la charge de la mission. Evolutions décidées alors même donc que ce groupe de travail est réuni par ailleurs, après qu'elles aient été décidées et sur la base d'éléments que nous ne connaissons pas !

Montreuil, le 6 janvier 2014

**Ainsi, les quelques emplois maintenus ou réimplantés dans la catégorie C dans quelques directions sont financés par des suppressions bien plus nombreuses dans la catégorie B !**

Nous ne disposons pas encore des déclinaisons locales, services par service, mais il est déjà évident que les accueils n'en sortiront ni allégés ni renforcés tant la mission est indissociable de la gestion et de notre capacité d'abord à recevoir et traiter déclarations ou requêtes des usagers. Mais cet aspect est totalement occulté comme le sont en retour les difficultés de plus en plus lourdes des services à assumer la gestion des dossiers du fait de la charge de l'accueil !

**Là aussi, un bilan serait nécessaire en matière de réalité de l'accès à nos services** du téléphone à la réception physique, du temps moyen d'attente des uns au temps disponible de réponse des autres. Et nous aurions aussi souhaité que l'approche qualitative aborde le sujet brûlant de la relation services/usagers et de l'évolution du climat général qui l'entoure. La logique qui impose la diminution de nos moyens et le retrait effectif de notre intervention fait grandir les attentes et l'incompréhension des usagers.

Nos services sont bien au coeur des politiques fiscales et budgétaires imposées.

**Nous ne pouvons donc que nous étonner que la question des conditions de travail et de la sécurité des agents ne soit même pas effleurée; et nous demandons à nouveau qu'il soit répondu positivement à notre question de l'anonymat des agents en charge de l'accueil.**

**En matière "qualitative",** nous ressortons en tout et pour tout de la lecture des documents préparatoires armés de "premiers résultats" d'une enquête de 15 jours, sur 14 directions concernant 976 usagers; vous comprendrez

là encore notre scepticisme ! Au terme de ce travail, il nous est communiqué un profil de l'utilisateur moyen qui nous explique en fait qu'il n'a souvent rien à faire à nos guichets.

**Circulez donc, il n'y a rien à voir ! Si ce n'est un clavier ou une borne automatique et entre temps des "voltigeurs" au travers d'une expérimentation dont les contours demeurent particulièrement flous, décidée on ne sait par qui, à peine présentée en local après avoir débutée et pratiquement achevée !**

Au delà des précisions que nous ne manquerons pas de demander, nous tenons d'abord à dénoncer la méthode retenue, l'absence d'information et de concertation.

Nous pointons du doigt le terme de "voltigeur" particulièrement malheureux pour qui a un semblant de mémoire. A moins qu'il ne soit particulièrement bien choisi et qu'il s'agisse au final de faire place nette dans nos halls d'accueils.

Au risque au passage de pervertir la mission et le rôle des agents ainsi embrigadés dans une démarche commerciale de vente des produits maison; seront-ils jugés, classés, évalués sur leur capacité à placer un télépaiement, une télé déclaration, un téléchargement ? Sur leur enthousiasme à mettre en oeuvre, et sans le savoir, le volet numérique de la démarche stratégique en franchissant un pas supplémentaire dans la rupture du lien entre le service public et nos concitoyens ? Dans la recherche obstinée et suicidaire des nouveaux gains de productivité, de nouvelles suppressions d'emplois?

**Au delà du contenu des documents présentés, c'est avant tout à l'état d'esprit et à la logique qui les fondent que nous refusons d'être associés. De près ou de loin.**