

QUAND LA DGFIP SE SATISFAIT DU MOINS DISANT !

Montreuil, le 18/09/2024



C'est la rentrée... et la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) tient à repartir sur des pensées positives... il faut garder l'esprit olympique a dit le nouveau premier ministre.

C'est donc ainsi que, se saisissant du rapport que la Cour des Comptes vient de publier sur les Maisons France Service (MFS), nous avons droit à un satisfecit sans nuance ! Et pourtant, la lecture approfondie du rapport devrait inciter à la nuance : le nombre d'avis recueillis ne concerne que 1 % de l'ensemble des accompagnements réalisés et, de plus, l'utilisation des bornes pour recueillir les avis nécessite souvent la présence des conseillers France Services, ce qui peut introduire un biais dans les réponses (selon les termes mêmes du rapport). À noter également que le taux de fréquentation des espaces France Services ressort « d'estimations basées sur le ressenti des représentants des structures » !? On a vu mieux dans les rapports de la Cour des comptes...

Les MFS voient leur fréquentation croître de manière continue avec, selon l'administration, un taux de satisfaction élevé.

Nous avons totalement intégré ce réseau et attention (!!!) en 2023 et 2024, nous avons obtenu la meilleure note des 9 partenaires de la part des conseillers France Service. Nous formons les agents France Service et nous les « valorisons » ! Et bien sûr, la DGFIP tient à remercier les agents des finances publiques qui contribuent au succès de ce partenariat en apportant les réponses adaptées.

Le contexte, loin de l'angélisme de la DGFIP :

👉 Juin 2019, la DGFIP annonce le **Nouveau Réseau de Proximité** et la « relocalisation » des services publics des métropoles vers les villes moyennes, avec pour résultat le passage de 3158 services (SIP, SIE, SIP-SIE, SPF et trésoreries mixtes) en 2015 à 1807 structures fin 2023.

Le réseau des 1525 trésoreries mixtes, fortement implantées dans les territoires, a été supprimé.

👉 Le 1^{er} juillet 2019, c'est la suite des gilets jaunes, une circulaire du premier ministre propose le **programme France Service**, service d'accompagnement des populations dans les démarches administratives usuelles au sein de lieux d'accueil de proximité, mutualisés et polyvalents.

👉 Juillet 2020, mise en place du **paiement de proximité** chez les buralistes.

Chaque paiement chez un buraliste, quel que soit son montant, est facturé à l'État entre quatre et cinq euros (coût complet), alors qu'il s'agit le plus souvent de titres de recettes de faible montant (80,90 € en moyenne en 2022). Le coût annuel du marché s'élève à 10,7 M€ pour l'année 2022 et est estimé à 12,3 M€ en 2023, compte tenu de la hausse attendue du nombre de transactions.

👉 Depuis 2019, ce sont 7638 emplois qui ont été supprimés à la DGFIP.

Dans les nouvelles structures créées, telles les Services de Gestion Comptable, on identifie l'industrialisation des tâches, le manque de personnel, la perte du sens du travail, des liens distendus avec les collectivités locales et quasi inexistantes avec les personnes.

À bien y regarder, pas certain que l'utilisateur y ait gagné.

Côté DGFIP, les plages d'ouverture au public se restreignent depuis plusieurs années, passant d'une ouverture hebdomadaire à uniquement les matinées (ouverture sans rendez-vous). La dernière en date, la DRFIP de Paris, voulant profiter de la période des JOP, réduirait les plages d'accueil à 3 demi-journées par semaine à Paris. Pour ceux qui dirigent notre administration, l'accueil physique est sans issue ! Il faut déshabituer l'utilisateur à se rendre dans un Centre des Finances Publiques, ne plus délivrer les avis d'imposition aux accueils fait d'ailleurs partie de cette dynamique.

Le public concerné par les MFS est demandeur d'un « accompagnement direct et personnalisé ».

Il n'est ici pas question de prendre des rendez-vous sur internet ou d'expliquer une problématique par téléphone... il ne se déshabitue pas !

Alors que dans sa stratégie accueil, la DGFIP identifie une baisse des déplacements des contribuables, **pour la CGT Finances Publiques**, ce que nous lisons dans le rapport de la Cour des Comptes, c'est une demande d'accueil toujours plus importante.

Si les conseillers FS saluent les services de la DGFIP, c'est sûrement parce que ce sont ceux qui répondent encore à leur demande. Nous connaissons tous et toutes les difficultés des CAF, de France travail ou de la CPAM dont les accueils ont été réduits à leur plus simple expression.

Côté MFS, il n'y a pas de quoi se réjouir non plus. Les porteurs de projet peuvent être des collectivités, des associations ou La poste. Les salarié.es (souvent des femmes) sont souvent précaires, avec des temps partiels non choisis, et sont plus ou moins soutenu.es par leur employeur.

Dans le cadre de La Poste, elles et ils sont en même temps chargé.es de clientèle.

La Cour des Comptes le souligne, ce métier exige « maîtrise technique, capacité d'initiative, et savoir être face à des situations parfois complexes » et demande à être valorisé pour fidéliser les personnels. La formation doit être « ajustée ». Un bémol qui ne vient pas de la CGT.

Les données chiffrées du rapport permettent de déterminer que 14 accompagnements (demandes) sont traités chaque jour par EFS, soit 5,8 par employé en moyenne, pour un coût unitaire de 32 €.

Le « sentiment » de réduction des services publics est objectivé, avec 839 suppressions de trésorerie, – 11 000 Équivalents Temps Plein (ETP) dans l'administration territoriale de l'État et la fermeture de 7000 guichets automatiques de banque, entre 2019 et 2022.

Pour la CGT Finances Publiques,

la nécessité d'accueil est un besoin de service public qui doit être pris en charge par les administrations en pleine compétence. Les salariés des structures France Service doivent sortir de la précarité, obtenir des contrats à temps plein, des droits et des rémunérations décents.

