

Article de la fédération des finances CGT

Les Finances publiques à guichets fermés !

Se connecter ou décrocher : tel est en substance le message que la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) vient de transmettre à ses usagers, particuliers, professionnels et institutionnels.

Certaines directions locales de la DGFIP ont été particulièrement promptes à réagir à une note de la Direction générale, datée de la mi octobre 2014. Ainsi depuis le 1er janvier, dans un certain nombre d'entre elles, les horaires d'ouvertures au public de tous les services ont été profondément modifiés. Bien évidemment, cela se fait dans le sens d'une forte réduction de l'amplitude journalière, accompagnée de la fermeture totale des services départementaux, selon les centres, une journée ou deux demi-journées par semaine.

Circulez, y'a rien à voir !!!

Toute latitude ayant été laissée aux directions locales, nous assistons à une version modernisée du vieil adage : pourquoi faire simple, quand on peut faire compliqué !

Certaines directions, telle celle de l'Aude, offrent ainsi à leurs usagers des horaires... « *personnalisés* » ! Certains centres sont fermés le mercredi, d'autres le vendredi, d'autres encore le mercredi et le vendredi après midi. Quant aux trésoreries, notamment les plus petites situées en zone rurale, offrent leurs services les matins seulement, mais uniquement 4 fois par semaine, et si possible, aucune avec les mêmes horaires...

La Direction en a également profité pour faire disparaître toute référence aux horaires et jours de réceptions sur les imprimés, tampons et en-têtes divers. Seule figure, signe de modernité, l'adresse du site national, avis aux accros du clavier... et tant pis pour les réfractaires à l'informatique, à la dématérialisation ou simplement pour ceux qui ont la malchance d'habiter dans une « *zone blanche* ». D'ailleurs notre premier ministre ne vient-il pas de promettre la 3G sur tout le territoire ?

Autre exemple de précipitation : dans l'Aveyron, la mise en place rapide des nouveaux horaires dès le 1er février 2015, trop rapide sans doute, n'a pas été accompagnée des annonces prévues, ni par voie de presse ni par radio. Et les affiches, censées annoncer les nouveaux horaires, ne sont pas arrivées à temps. Porte close, circulez !

Le public est devenu une gêne

Ainsi, selon des « *études* » de la Direction générale, la réception physique serait un frein à l'utilisation des nouvelles technologies par les usagers. La parole et l'accueil physique rendraient par trop illisible les autres possibilités de contacter les services de la DGFIP. Les contribuables eux mêmes auraient souhaiter des horaires restreints et plus de jours de fermeture !?

Qui peut croire cela, hormis des gens qui n'ont jamais côtoyé la population qui vient se renseigner dans les centres ? Qui peut croire que la Direction claquerait ainsi la porte au nez du public, par soucis affiché du confort de ses agents et du travail bien fait ?!

Car c'est bien de cela qu'il s'agit : le public est devenu une gêne, trop nombreux, trop présent, trop insistant dans ses demandes. Exemple frappant, la Direction

départementale du Finistère se lance dans une expérimentation inédite. À Quimperlé, le public sera désormais reçu... debout, pour des demandes rapides. Pour le reste, il sera prié de prendre rendez-vous... les jours d'ouverture, bien sûr.

On envisage même, comme à la SNCF ou dans certaines compagnies aériennes, non pas des tarifs, mais des heures et jours d'ouverture différents selon des pics d'affluence, réels ou supposés. La encore, au public de s'adapter, de chercher et trouver les bons horaires au bon moment ! Les contribuables de Morlaix apprécieront. Il est vrai qu'après la récente destruction du Centre des Finances Publiques par de mystérieux « *légumiers* », ils sont habitués aux horaires différenciés.

Agents, CGT Finances Publiques et usagers sur une même ligne

Malheureusement pour ces directions trop zélées, les réactions apparaissent, passant de l'agacement à la colère. Dans la Creuse, où le dispositif est envisagé à partir du 1er juillet prochain, la CGT Finances Publiques s'est adressée aux élus de tous bords pour expliquer ce projet, dans un contexte très tendu de désertification et de fermetures de services publics. La presse locale s'en est largement faite l'écho.

En Haute-Garonne, une association d'usagers s'est inquiétée de ces projets auprès du directeur régional des Finances publiques qui, pour l'occasion, s'est fendu d'une non réponse saisissante, parfait exemple de la langue de bois.

En Ile-et-Vilaine, les organisations syndicales organisent la mobilisation de manière unitaire. Une banderole unitaire accueille dorénavant, à Rennes, les contribuables devant le plus grand centre des Finances publiques du département. La pétition aux usagers, tout comme celle aux agents, récolte de nombreuses signatures.

Partout, dans les comités techniques locaux, les organisations syndicales se prononcent contre cette réforme et s'inquiètent de l'image donnée par l'administration, dans une période qui plus est, où le civisme fiscal est particulièrement mis à mal.

Les agents, après une période d'observation ou de « *neutralité vigilante* » commencent également à ressentir les nuisances d'une telle mesure, particulièrement ceux en charge de l'accueil, qui devaient être les bénéficiaires de cette bienveillance (?!). Placés en avant poste, ils sont les premiers à essuyer remarques et réflexions d'un public ulcéré.

La campagne annuelle de l'impôt sur le revenu, pointe traditionnelle de fréquentation des centres des Finances publiques n'est pas encore commencée, et la perspective des périodes « *blanches, bleues ou rouges* » n'est pas pour apaiser les craintes. Déjà, on ne compte plus ici ou là les portails secoués ou les grilles enjambées par des citoyens particulièrement remontés. La Direction générale aurait-elle la volonté d'apporter de l'eau au moulin à la récurrente campagne anti-fonctionnaires par ce genre de mesure ? Elle vide dans un premier temps les services de leurs agents, ensuite du public pour mieux faire disparaître certaines missions.

Comme le dit fort justement un tract de la CGT de la Creuse : « *Un bon service public est un service sans public, sans argent... et bientôt sans agents.* »