

L'ACCUEIL À LA SAUCE DGFIP

*ou comment faire fi de l'illectronisme
et s'asseoir sur l'égalité d'accès au service public*



De 2019 à 2023, la DGFIP a installé ce qu'elle a nommé le Nouveau Réseau de Proximité (NRP). Résultat : 2 724 services de pleine compétence en moins. L'administration revendique 3 000 points de contact au lieu de 2 000, mais elle oublie de préciser qu'un point de contact n'est pas un service d'accueil à même de répondre à toutes les questions de fiscalité !

Quelle que soit la bonne volonté des personnes qui y travaillent, France services n'est pas la DGFIP.

Le Défenseur des droits a pourtant insisté sur la nécessaire présence au sein des lieux d'accueil de proximité de « représentants » de chacun des services concernés, ce qui ne figure pas dans le cahier des charges de France services.

Pour la CGT Finances Publiques, ce sont de véritables « fourre tout » (9 partenaires), des « boîtes aux lettres » sans véritable compétence, sous dotés en effectifs sous formés au regard de l'étendue des services publics théoriquement concernés, financés en grande partie par des collectivités territoriales dont les recettes ne cessent de baisser, sans aucune garantie de pérennité. Les services de la DGFIP doivent être réimplantés sur tout le territoire.

Les nouvelles modalités d'accueil à la DGFIP semblent se résumer à vous dissuader de vous rendre dans les accueils physiques pour que vous fassiez le travail en servant des applicatifs complexes.

C'est nier les difficultés économiques et d'accès au numérique qui peuvent vous toucher et atteindre les populations les plus en difficultés.

Le développement des services publics numériques pourrait être considéré comme un progrès au regard de la simplification pour les usagers qui en maîtrisent l'usage. Mais pour celles et ceux qui n'ont pas accès au numérique, il représente une réelle difficulté pouvant aller jusqu'à la souffrance. Par méconnaissance, par absence d'équipements ou par manque de maîtrise de leurs usages, ces contribuables qui, ensemble, représentent près d'un tiers de la population française adulte, soit 16 millions de personnes, rencontrent les plus grandes difficultés à accomplir leurs démarches. Réduire les plages des accueils physiques pour miser sur le tout numérique, c'est toucher celles et ceux qui ont besoin d'un accompagnement en présentiel, le service public c'est aussi un rapport humain.

**À la CGT Finances Publiques, nous portons une autre vision du service public,
celle d'un service aux populations de qualité et de proximité,
d'une égalité de traitement sur tout le territoire.**

Cela passe par le maintien de centres des finances publiques partout et pour tous et toutes, avec des prérogatives et des moyens humains et matériels renforcés, avec des personnels qualifiés et reconnus.

