

Bilan de campagne IR 2016

C'est presque un copier-coller des années passées. Nous aurions pu deviner le contenu du bilan de la campagne avant même d'avoir les documents sous les yeux. Un bilan globalement positif, des usagers ravis, un calendrier toujours plus resserré, la dématérialisation qui avance à marche forcée (et qui génère toujours un travail important de retraitement de déclarations Internet pour les agents et une demande d'assistance accrue des usagers) et une baisse de la fréquentation physique. CQFD.

Et pourtant, que de contorsions dans le document qui nous est présenté pour faire apparaître une baisse d'activité justifiant encore et toujours des baisses d'effectifs...

Ainsi, on apprend que la fréquentation est en baisse de 8 % sur le site de Nantes. Il est précisé qu'une partie du public habituellement reçu s'est déporté sur Rezé. Le chiffre, on le trouve à la page suivante. Si l'on cumule les chiffres de Nantes et Rezé de cette année et qu'on les compare avec les chiffres de Nantes de l'année dernière, on constate en réalité une hausse de la fréquentation de plus de 12 %. En prenant les chiffres qui nous avaient été communiqués dans le bilan de campagne de l'année dernière (21 380 au lieu de 25 260, on est même sur une augmentation de + de 32 %). Si l'on reprend le global sur le département, comparativement sur les documents présentés l'année dernière et ceux présentés cette année, la hausse globale est de 1,6 % et non une baisse de 5 %.

Nous aimerions tout de même savoir quel est le bon chiffre pour 2015 ?

Parallèlement, à l'augmentation des télédéclarations (renforcée par l'obligation de télédéclaration pour les + de 40 000 de RFR), + 30 % en deux ans sur le département, sur le site de Nantes, l'augmentation de fréquentation est de 25 % (avec moins de vacations que l'année passée et donc un rythme de travail accru pour les agents). Pour

les autres sites des augmentations à Pornic et Châteaubriant, des baisses à Ancenis et dans les Trésoreries (liées probablement à l'application des réductions d'horaires d'ouverture au public).

Nous aurions souhaité également pouvoir mesurer l'évolution de la fréquentation par messagerie électronique et econtact. Nous ne savons pas si le chiffre présenté de 13 119 représente les deux modes d'accès cumulés, et nous ne connaissons pas ceux de 2015.

Pour le téléphone, si le nombre global d'appel baisse, le taux de décroché augmentant, le nombre de réponses aux usagers est donc plus important.

Avec la mise en place du centre de contact, nous sommes plus qu'inquiets pour les années à venir. Il n'est pas si évident que cela fera baisser la charge de travail, alors même que des suppressions d'emplois sont déjà actées.

Malgré des efforts certains de la direction pour mettre en valeur d'hypothétiques baisses de fréquentation et justifier ainsi toujours plus de suppression d'emplois, la corrélation entre les télédéclarations et la fréquentation physique n'est pas établie. La demande de services publics physiquement présents et de qualité de la part des usagers est, elle, toujours bien là. Et l'opération de « désintoxication de l'utilisateur du guichet » n'a visiblement pas convaincu.

« Aucun élément objectif n'est de nature à fournir une explication aux flux contradictoires de tendance à la hausse ou à la baisse d'accueil (...) » nous dit le document. En somme, si la fréquentation baisse cela justifie le rabotage du service public et des emplois, tandis que si la fréquentation augmente c'est la faute à pas de chance ! Une bien belle analyse...